

Percepção da Cidadania Digital – A importância dos Telecentros como programas de inclusão digital para classes sociais desfavorecidas, em Belo Horizonte, Brasil

Samir Rodrigues Haddad

Tese especialmente elaborada para obtenção do grau de Doutor em Ciências e Tecnologias da Informação

Orientador:

Doutor Abílio Gaspar de Oliveira, Professor Auxiliar
ISCTE-IUL

Dezembro, 2018



Instituto Universitário de Lisboa

Escola de Tecnologias e Arquitetura

Percepção da Cidadania Digital – A importância dos Telecentros como programas de inclusão digital para classes sociais desfavorecidas, em Belo Horizonte, Brasil

Samir Rodrigues Haddad

Tese especialmente elaborada para obtenção do grau de Doutor em Ciências e Tecnologias da Informação

Juri

Doutora Ana Maria Carvalho de Almeida, Professora Auxiliar do ISCTE-IUL (Presidente do júri por delegação);

Doutor Mário José Batista Romão, Professor Associado do Instituto Superior de Economia e Gestão da Universidade de Lisboa;

Doutora Ana Maria Cardoso, Professora Adjunta da Universidade FUMEC, Brasil;

Doutora Isabel Maria Mendes Pedrosa, Professora Adjunta do Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra;

Doutor Sérgio Miguel Carneiro Moro, Professor Auxiliar do Departamento de Ciências e Tecnologias da Informação do ISCTE-IUL;

Doutor Abílio Gaspar de Oliveira, Professor Auxiliar do Departamento de Ciências e Tecnologias da Informação do ISCTE-IUL (Orientador).

Dezembro, 2018

AGRADECIMENTOS

Agradeço ao meu grande amigo Mark Drew, que sempre me incentivou a não desistir de fazer o doutorado.

Agradeço aos meus amigos Martinha R. Piteira, Isis Alves, Anne-France Beaufils, Paulo Coelho, Paula Eber, Junia Ferrari, pelo apoio emocional, companheirismo e solidariedade nos momentos que passei em Portugal.

Agradeço às minhas companheiras de sala em nome de Diana Farcas, Leonor Costa e Kinga Bierwiazzonek, pelos momentos agradáveis e pelo apoio que tive nesses dois anos em que estivemos juntos em nossa sala.

Agradeço aos professores do ISCTE -IUL Braúlio Alturas, Carlos Costa, Luiz Botelho, Manuela Aparicio e Pedro Ramos pela confiança, pelo apoio e incentivo nas diversas fases do doutorado.

Agradeço a toda a equipe de apoio do ISCTE em nome de Marisa Manteigas.

Agradeço a toda a Diretoria da Prodabel pela licença concedida para fazer o doutorado e em especial à Diretoria de Inclusão Digital da Prodabel em nome de Conceição Lopes e Maria Cecília, sem o apoio das quais este trabalho não poderia ter sido realizado com a riqueza de detalhes que tem.

Agradeço ao meu orientador, Prof. Abílio Oliveira, por ter me aceitado como orientando e pela incansável luta, sempre com o objetivo de me tornar uma pessoa melhor e tornar o meu trabalho possível de ser concluído com o rigor e a relevância que o tema merece.

Agradeço especialmente ao meu companheiro, amigo e professor, Rogério Palhares, por estar sempre ao meu lado, apoiando e ensinando a lutar por minha felicidade e meus ideais com honestidade, fidelidade, dignidade e amor.

Dedico este trabalho ao meu companheiro, Rogério Palhares Zschaber de Araújo, que incondicionalmente sempre ofereceu o seu amor às pessoas.



“O bem-estar e a dignidade em nossa sociedade passa impreterivelmente pelo pleno exercício da cidadania”
(Caraça, 2007, p.154).

APOIO INSTITUCIONAL

O trabalho desta Tese teve apoio financeiro da Empresa de Informática e Informação do Município de Belo Horizonte - Prodabel, da Faculdade Senac em Minas e do Instituto Universitário de Lisboa – ISCTE IUL.

RESUMO

Ser cidadão é ter direitos e deveres, é poder manifestar opinião, intervir e atuar, em nível civil, social e político, das mais diversas formas, e na elaboração de normas e padrões de convivência em sociedade. Para mitigar as desigualdades da participação cidadã, ampliadas pela sociedade em rede que privilegia quem domina as tecnologias e nela sabe se mover, algumas políticas públicas de inclusão digital têm sido implementadas em diversos países, mas pouco tem sido feito para avaliar as suas finalidades. Perceber a importância das políticas de inclusão digital e, em particular, do Programa Telecentros.br de Belo Horizonte (em Minas Gerais, Brasil), como promotor do exercício da cidadania digital para as classes sociais de baixa renda, é a questão central desta pesquisa científica, a que procuramos responder na sequência de três estudos, interligados. O primeiro, bibliográfico e documental, explora, em profundidade, os temas ou conceitos de Cidadania, Telecentros e Sociedade em Rede, e permite-nos verificar as principais dimensões associadas a estas temáticas, confirmar a escassez de estudos relacionados com o tema central e, ainda, propor um primeiro *framework* para possível avaliação do Programa Telecentros.br. O segundo, igualmente de índole qualitativa, é um extenso estudo exploratório que se fundamenta na realização de *grupo focal*, em cinco Telecentros. Os dados obtidos são tratados por análise de conteúdo temática. O terceiro é inferencial e de índole quantitativa, com base num questionário por nós desenvolvido e disponibilizado *online* nos Telecentros de Belo Horizonte. Esse estudo envolveu 515 participantes e os dados obtidos foram tratados por meio de diferentes técnicas de análise estatística, de acordo com os objetivos propostos. Os resultados desses três estudos complementam-se e confirmam a importância dos Telecentros na promoção do exercício da cidadania, com base nas percepções dos participantes sobre as TIC, a Cidadania e o Telecentro que encontramos. Essas revelam-nos as dimensões centrais de cada um desses três temas estudados (e os indicadores que as integram), o que nos permite não só sistematizar algumas propostas de melhoria para o funcionamento dos Telecentros, como, igualmente, propor um conceito alargado de cidadania digital e, também, um modelo conceitual para a cidadania. Esperamos assim contribuir para as políticas de inclusão de digital e os programas que se lhe associam.

Palavras-chave: Cidadania; Cidadania Digital; Inclusão Digital; Pobreza; Políticas Públicas Sociais; Sociedade da Informação; Sociedade em Rede; Telecentro;

ABSTRACT

To be a citizen is to have rights and obligations, to be able to express opinions, intervene and act, at civil, social and political levels, in the most different ways, and to participate in the elaboration of norms and standards of coexistence in society. In order to mitigate the inequalities of citizen participation, amplified by the network society that favors those who master the technologies and know how to move within it, some public policies of digital inclusion have been implemented in several countries, but little has been done to evaluate their purposes. The importance of digital inclusion policies, and particularly of the Belo Horizonte Telecentre Program (in Minas Gerais, Brazil), as a promoter of the exercise of digital citizenship for low income social classes, is the central issue of this scientific research, to which we seek to respond the following three interrelated studies. The first, bibliographical and documentary, explores in depth the themes or concepts of Citizenship, Telecenters and Network Society, and allows us to verify the main dimensions associated with these subjects, to confirm the scarce studies related to the central theme and, also, to propose a first framework for possible evaluation of the Telecentre Program. The second, also qualitative in nature, is an extensive exploratory study that is based on a focus group that took place in five Telecenters. The data obtained are processed using thematic content analysis. The third is inferential and quantitative, based on a specific questionnaire developed for this research and made available online at the Belo Horizonte Telecenters. This study involved 515 participants and the data obtained were treated using different statistics analysis techniques, according to the proposed objectives. The results of these three studies are complementary and confirm the importance of Telecentres for promoting the exercise of citizenship, based on the participants' perceptions about ICT, Citizenship and Telecentre that were found. They reveal the central dimensions of each of the three studied themes (and the indicators that integrate them), which allow us not only to systematize proposals for improving the operation of Telecenters, but also to propose a broad concept of digital citizenship and a conceptual model for citizenship. Therefore, we hope to contribute to the digital inclusion policies and to the programs which are associated to them.

Keywords: Citizenship; Digital Citizenship; Digital Inclusion; Information Society; Poverty; Public Social Policies; Network Society; Telecentre.

ÍNDICE

LISTA DE FIGURAS	XVII
LISTA DE TABELAS	XX
CAPÍTULO I - INTRODUÇÃO GERAL	1
CONTEXTUALIZAÇÃO DO TEMA	1
1.2 MOTIVAÇÃO E JUSTIFICAÇÃO DA ESCOLHA DO TEMA	4
1.3 QUESTÃO DE INVESTIGAÇÃO E OBJETIVOS GERAIS	4
1.4 ABORDAGEM METODOLÓGICA	5
1.5 CONTRIBUIÇÃO TEÓRICA E PRÁTICA	6
1.6 ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO	7
1.7 NOTA GERAL (ACERCA DESTE TRABALHO)	9
PARTE I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO/REVISÃO DE LITERATURA	10
2 CAPÍTULO II - SOCIEDADE EM REDE	10
2.1 INTRODUÇÃO AO CAPÍTULO	10
2.2 SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO (SIC) OU SOCIEDADE EM REDE?	10
2.2.1 DADOS E INFORMAÇÃO	10
2.2.2 CONHECIMENTO	11
2.2.3 SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO, DO CONHECIMENTO E EM REDE	13
2.2.4 TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO - TIC	14
2.2.5 GLOBALIZAÇÃO	15
2.3 IMPACTOS DA INTERNET NO MUNDO DIGITAL E NA SOCIEDADE	17
2.3.1 BENEFÍCIOS E AMEAÇAS	17
2.3.2 O PAPEL NO ESTADO E OS IMPACTOS SOCIAIS	19
2.3.2.1 PAPEL DO ESTADO	19
2.3.2.2 IMPACTOS SOCIAIS	20
2.4 NOVOS PARADIGMAS?	22
2.4.1 NO TEMPO	22
2.4.2 NA COMUNICAÇÃO	23
2.4.3 NA CONSCIÊNCIA	25
2.4.4 NO EMPREGO E NO RENDIMENTO	25
2.4.5 NO LAZER	26
2.4.6 NA MUDANÇA DE HÁBITOS	26
2.5 FOSSO DIGITAL	27
3 CAPÍTULO III - CIDADANIA	29
3.1 INTRODUÇÃO AO CAPÍTULO	29
3.2 NOÇÕES DE CIDADANIA	29
3.3 NOÇÕES DE CIDADANIA DIGITAL	31
3.4 ELEMENTOS ESSENCIAIS DA CIDADANIA DIGITAL	33

3.5 A IMPORTÂNCIA DA LITERACIA NO EXERCÍCIO DA CIDADANIA	34
3.6 SUBCIDADANIA NA VISÃO DE JESSÉ	36
3.7 CIDADANIA E INTEGRAÇÃO SOCIAL	37
4 CAPÍTULO IV - INCLUSÃO DIGITAL NO BRASIL E O CASO DE BELO HORIZONTE	40
4.1 INTRODUÇÃO AO CAPÍTULO	40
4.2 NOÇÕES DE INCLUSÃO DIGITAL	40
4.3 DEFINIÇÃO DE TELECENTRO COMO ESPAÇO DE INCLUSÃO DIGITAL	41
4.4 BREVE ANÁLISE DA HISTÓRIA DA INCLUSÃO DIGITAL NO BRASIL	42
4.4.1 EMERGÊNCIA DO PROBLEMA	43
4.4.2 1ª ETAPA - AGENDAMENTO	44
4.4.3 2ª ETAPA – FORMULAÇÃO DAS MEDIDAS DE POLÍTICA E LEGITIMAÇÃO DA DECISÃO	49
4.4.4 3ª ETAPA - CONCRETIZAÇÃO	54
4.4.5 4ª ETAPA – AVALIAÇÃO	58
4.4.6 CONSIDERAÇÕES FINAIS DA ANÁLISE DA HISTÓRIA DA INCLUSÃO DIGITAL NO BRASIL	60
4.5 AVALIAÇÃO EM NÍVEL INTERNACIONAL	60
4.6 AVALIAÇÃO NO BRASIL	61
4.7 INCLUSÃO DIGITAL EM BELO HORIZONTE	61
4.7.1 CARACTERIZAÇÃO DE BELO HORIZONTE	61
4.7.2 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA DE INFORMÁTICA E INFORMAÇÃO DO MUNICÍPIO DE BELO HORIZONTE (PRODABEL)	63
4.7.3 PROGRAMA BH DIGITAL	66
4.7.3.1 BREVE HISTÓRICO	66
4.7.3.2 RESULTADOS DO BH DIGITAL - ANOS 2005 A 2018	70
PARTE II - INVESTIGAÇÃO EMPÍRICA – APRESENTAÇÃO E ESTUDOS REALIZADOS	79
FASE APRESENTAÇÃO DA INVESTIGAÇÃO EMPÍRICA	79
5 CAPÍTULO V - INTRODUÇÃO À INVESTIGAÇÃO	79
5.1 INVESTIGAÇÃO	79
5.2 MÉTODOS QUALITATIVOS	87
5.3 MÉTODOS QUANTITATIVOS	96
5.3.1 ESTATÍSTICA DESCRITIVA	98
5.3.2 ESTATÍSTICA INDUTIVA OU INFERENCIAL	99
5.3.3 SOBRE OS SOFTWARE ESTATÍSTICOS	103
5.3.4 COMPARAÇÃO SINTÉTICA ENTRE OS MÉTODOS QUALITATIVOS E QUANTITATIVOS	103
5.3.5 APRESENTAÇÃO DA INVESTIGAÇÃO - ABORDAGEM METODOLÓGICA	104
FASE EXPLORATÓRIA.....	107
6 CAPÍTULO VI - ESTUDO 1: INCLUSÃO DIGITAL E CIDADANIA DIGITAL.....	107
6.1 INTRODUÇÃO AO ESTUDO DOCUMENTAL	107
6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	107
6.3 MÉTODO	107
6.4 RESULTADOS	108
6.4.1 IMPORTÂNCIA DOS PROGRAMAS DE INCLUSÃO DIGITAL	108

6.4.2 CONCEITOS DE CIDADANIA E CIDADANIA DIGITAL, NAS SUAS DIMENSÕES TEÓRICAS	108
6.4.3 PROPOSTA DO CONCEITO ALARGADO DE CIDADANIA DIGITAL	109
6.4.4 MODELO CONCEITUAL – FRAMEWORK PARA AVALIAÇÃO DA CIDADANIA DIGITAL NOS TELECENTROS	109
6.5 SÍNTESE DO CAPÍTULO VI - ESTUDO 1	110
7 CAPÍTULO VII - ESTUDO 2: PERCEPÇÕES SOBRE A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO, TELECENTRO E CIDADANIA	111
7.1 INTRODUÇÃO AO ESTUDO EXPLORATÓRIO	111
7.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	111
7.3 MÉTODO	111
7.3.1 SOBRE A ANÁLISE DE CONTEÚDO E A ANÁLISE TEMÁTICA	111
7.3.2 PARTICIPANTES	112
7.3.3 VARIÁVEIS	112
7.3.4 ROTEIRO PARA GRUPO FOCAL	112
7.3.5 PROCEDIMENTO	114
7.3.6 TRATAMENTO DE DADOS	114
7.3.7 RESULTADOS	118
7.3.7.1 PERCEPÇÕES SOBRE SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO (OU SOCIEDADE EM REDE)	118
7.3.7.2 PERCEPÇÕES SOBRE TELECENTRO	122
7.3.7.3 PERCEPÇÕES SOBRE A CIDADANIA (E A CIDADANIA DIGITAL)	125
7.3.7.4 PERCEPÇÕES, POR SEXO	126
7.3.7.4.1 PERCEPÇÕES GLOBAIS DOS HOMENS E DAS MULHERES	127
7.3.7.4.2 PERCEPÇÕES POR SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	129
7.3.7.4.3 PERCEPÇÕES POR INCLUSÃO DIGITAL – TELECENTRO	130
7.3.7.4.4 PERCEPÇÕES POR CIDADANIA	131
7.3.7.5 INDICADORES DE SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO (TIC), CIDADANIA E CIDADANIA DIGITAL E TELECENTRO	133
7.4 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	136
7.5 SÍNTESE DO CAPÍTULO VII - ESTUDO 2	146
8 CAPÍTULO VIII - ESTUDO 3: IMPACTO DOS PROGRAMAS DE INCLUSÃO DIGITAL NA CIDADANIA DIGITAL	149
8.1 INTRODUÇÃO E NOTAS IMPORTANTES SOBRE O ESTUDO INFERENCIAL	149
8.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	149
8.3 MÉTODO	150
8.3.1 PARTICIPANTES E CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA	152
8.3.2 VARIÁVEIS	159
8.3.3 INSTRUMENTO PARA RECOLHA DE DADOS - QUESTIONÁRIO	159
8.3.4 PROCEDIMENTO	161
8.3.5 TRATAMENTO DE DADOS	164
8.4 RESULTADOS	166
8.4.1 DETERMINAR E ANALISAR AS PERCEPÇÕES SOBRE A CIDADANIA (PASSIVA) E A CIDADANIA DIGITAL	166
8.4.1.1 CIDADANIA (PASSIVA)	166

8.4.1.1.1 ACP CIDADANIA (PASSIVA)	168
8.4.1.2 CIDADANIA DIGITAL (ATIVA)	169
8.4.1.2.1 ACP CIDADANIA DIGITAL	171
8.4.2 DETERMINAR E ANALISAR AS PERCEPÇÕES SOBRE AS TIC E A INTERNET	172
8.4.2.1 FREQUÊNCIA DE UTILIZAÇÃO DAS TIC	172
8.4.2.2 CONTRIBUIÇÕES DAS TIC	174
8.4.2.2.1 ACP – TIC CONTRIBUI	175
8.4.2.3 INTERNET	177
8.4.2.3.1 ACP INTERNET	178
8.4.2.4 SENTIMENTOS FACE AO USO DAS TIC	179
8.4.2.4.1 ACP – SENTIMENTOS FACE AO USO DAS TIC	180
8.4.3 DETERMINAR E ANALISAR AS PERCEPÇÕES SOBRE O TELECENTRO	182
8.4.3.1 ANALISAR, E COMPARAR O USO DAS TIC E, EM PARTICULAR, DO COMPUTADOR E DA INTERNET, EM GERAL, E NO TELECENTRO	182
8.4.3.2 FREQUÊNCIA DE USO E DE RECURSOS NO TELECENTRO	183
8.4.3.3 FREQUÊNCIA DE UTILIZAÇÃO DOS RECURSOS DO TELECENTRO	184
8.4.3.4 O QUE O TELECENTRO PERMITE	184
8.4.3.4.1 ACP – TELECENTRO PERMITE	186
8.4.3.5 VANTAGENS E DESVANTAGENS (RAZÕES) ASSOCIADAS AO USO DO TELECENTRO	188
8.4.3.5.1 RAZÕES PARA NÃO FREQUENTAR O TELECENTRO	188
8.4.3.5.2 RAZÕES PARA FREQUENTAR O TELECENTRO	189
8.4.3.5.3 ACP DIMENSÕES ASSOCIADAS ÀS RAZÕES DA FREQUÊNCIA (OU NÃO) DO TELECENTRO	190
8.4.3.6 ATIVIDADES REALIZADAS NO TELECENTRO	192
8.4.3.6.1 ACP – DIMENSÕES ASSOCIADAS ÀS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO TELECENTRO	195
8.4.3.7 PAPEL DO GESTOR DO TELECENTRO	198
8.4.3.7.1 ACP - DIMENSÕES ASSOCIADAS AO PAPEL DO GESTOR NO TELECENTRO	199
8.4.3.8 SUGESTÕES DE MELHORIA NO PROGRAMA DE TELECENTROS	200
8.4.3.8.1 ACP- DIMENSÕES ASSOCIADAS A SUGESTÕES DE MELHORIAS NO TELECENTRO	202
8.4.4 IDENTIFICAR AS CORRELAÇÕES RELEVANTES ENTRE AS DIMENSÕES ENCONTRADAS (TELECENTRO TIC, INTERNET E CIDADANIA (DIGITAL – ATIVA E PASSIVA)	205
8.4.4.1 RESULTADOS DAS CORRELAÇÕES PELAS DIMENSÕES DO TELECENTRO E AS DAS TIC E AS DA INTERNET	205
8.4.4.2 RESULTADOS DAS CORRELAÇÕES PELAS DIMENSÕES DAS TIC E DA INTERNET	207
8.4.4.3 RESULTADOS DAS CORRELAÇÕES PELAS DIMENSÕES DAS TIC, DA INTERNET E AS DA CIDADANIA (DIGITAL E PASSIVA)	207
8.4.4.4 RESULTADOS DAS CORRELAÇÕES PELAS DIMENSÕES DA CIDADANIA DIGITAL (ATIVA) E DA CIDADANIA (PASSIVA)	208
8.4.4.5 RESULTADOS DAS CORRELAÇÕES PELAS DIMENSÕES DO TELECENTRO E AS DA CIDADANIA DIGITAL E DA CIDADANIA (PASSIVA)	209
8.4.5 VERIFICAR A INFLUÊNCIA DE VARIÁVEIS INDEPENDENTES NAS DIMENSÕES (VARIÁVEIS DEPENDENTES) ENCONTRADAS PARA TIC, CIDADANIA, CIDADANIA DIGITAL E TELECENTRO.	210

8.5 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	223
8.6 SÍNTESE DO CAPÍTULO VIII - ESTUDO 3	235
9 CAPÍTULO IX - PROPOSTAS FINAIS: CONCEITO DE CIDADANIA DIGITAL, MELHORIAS NO PROGRAMA DE TELECENTROS E MODELO	238
9.1 INTRODUÇÃO	238
9.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS (CF. FIGURA 19)	238
9.3 METODOLOGIA	238
9.4 RESULTADOS SINTETIZADOS, INCLUINDO SUGESTÕES E PROPOSTAS	238
9.4.1 PROPOR MELHORIAS NO PROGRAMA TELECENTROS.BR	238
9.4.1.1 NÍVEL FEDERAL (NO BRASIL)	240
9.4.1.2 NÍVEL ESTADUAL (E.G., ESTADO DE MINAS GERAIS)	240
9.4.1.3 NÍVEL MUNICIPAL (E.G., BELO HORIZONTE)	241
9.4.1.4 FORMAÇÃO: CURSOS OFERTADOS A DISTÂNCIA, OU PRESENCIALMENTE, NOS TELECENTROS	241
9.4.1.5 INFRAESTRUTURA: MANUTENÇÃO E QUALIDADE DAS TIC E AMPLIAÇÃO SERVIÇOS	242
9.4.1.6 GESTÃO: EXTENSÃO HORÁRIO, ESPAÇO FÍSICO E DIVULGAÇÃO	244
9.4.2 PROPOR UM CONCEITO ALARGADO (E AJUSTADO À REALIDADE BRASILEIRA) DE CIDADANIA DIGITAL	245
9.4.2.1 CONCEITO DEFINIDO NO ESTUDO 1	245
9.4.2.2 CONCEITO DE CIDADANIA (PASSIVA)	246
9.4.2.2.1 PERCEPÇÕES DOS SUJEITOS NO ESTUDO EXPLORATÓRIO	246
9.4.2.2.2 PERCEPÇÕES DOS SUJEITOS NO ESTUDO INFERENCIAL	246
9.4.2.3 CIDADANIA DIGITAL (OU CIDADANIA ATIVA)	248
9.4.2.3.1 PERCEPÇÕES DOS SUJEITOS NO ESTUDO EXPLORATÓRIO	248
9.4.2.3.2 PERCEPÇÕES DOS SUJEITOS NO ESTUDO INFERENCIAL	248
9.4.3 PROPOSTA DE UM MODELO	250
9.5 SÍNTESE DO CAPÍTULO IX - OBJETIVOS FINAIS	255
10 CAPÍTULO X - CONCLUSÕES	257
10.2 LIMITAÇÕES	266
10.3 SUGESTÕES PARA TRABALHOS FUTUROS	266
10.4 CONSIDERAÇÕES FINAIS	267
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	270
APÊNDICES DE A – U	282
APÊNDICE A - LISTA DE PUBLICAÇÕES	282
APÊNDICE B - PLANO DE INVESTIGAÇÃO FASE INICIAL	283
APÊNDICE C - PROGRAMAS DE INCLUSÃO DIGITAL NO BRASIL	284
APÊNDICE D – APTIDÕES, CATEGORIAS, DOMÍNIOS, TIPOS DE CIDADANIA PARA AVALIAÇÃO DA INCLUSÃO DIGITAL	287
APÊNDICE E - GRUPOS FOCAIS: LOCAIS, DATA DE REALIZAÇÃO E PARTICIPANTES	289
APÊNDICE F - ROTEIRO GRUPO FOCAL NOS TELECENTROS DO PROGRAMA BH DIGITAL	290
APÊNDICE G - SÍNTESE DA ANÁLISE TEMÁTICA DO GRUPO FOCAL	292
APÊNDICE H – SELEÇÃO DE TELECENTROS PREVISTA EM 2015 PARA A APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO	315
APÊNDICE I - QUESTIONÁRIO ONLINE - ESTUDO INFERENCIAL (3)	318
APÊNDICE J - MATERIAL DE DIVULGAÇÃO DO ESTUDO INFERENCIAL PARA OS USUÁRIOS DE TELECENTROS	331
APÊNDICE K – FREQUÊNCIA DE RESPOSTAS POR BAIRROS OU VILAS ONDE RESIDEM OS USUÁRIOS DOS TELECENTROS NO QUESTIONÁRIO DE ESTUDO	332

APÊNDICE L - ESTATÍSTICA DESCRITIVA DOS DADOS COMPLEMENTARES DO ESTUDO INFERENCIAL.....	336
APÊNDICE M ACP- CIDADANIA (PASSIVA): SOLUÇÃO INICIAL E FINAL (COMPLEMENTO).....	338
APÊNDICE N - ACP CIDADANIA DIGITAL - SOLUÇÃO INICIAL E FINAL (COMPLEMENTAR)	340
APÊNDICE P - ACP TIC CONTRIBUIÇÃO - SOLUÇÃO INICIAL E FINAL (COMPLEMENTAR)	344
APÊNDICE Q- ACP TIC SENTIMENTOS - SOLUÇÃO INICIAL E FINAL (COMPLEMENTAR).....	347
APÊNDICE R - ACP TELECENTRO PERMITE - SOLUÇÃO INICIAL E FINAL (COMPLEMENTAR)	349
APÊNDICE S - ACP O QUE LEVA A FREQUENTAR (SIM) E (NÃO) TELECENTRO - SOLUÇÃO INICIAL E FINAL (COMPLEMENTAR)	351
APÊNDICE R - ACP TELECENTRO ATIVIDADES DESENVOLVIDAS - SOLUÇÃO INICIAL E FINAL (COMPLEMENTAR)	353
APÊNDICE S - ACP PAPEL DO GESTOR DO TELECENTRO - SOLUÇÃO INICIAL E FINAL (COMPLEMENTAR).....	356
APÊNDICE T - ACP TELECENTRO MELHOR - SOLUÇÃO INICIAL E FINAL (COMPLEMENTAR).....	358
APÊNDICE U - UNIAOVAS POR DIMENSÕES DA CIDADANIA, TIC E TELECENTRO	360

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Mapa do Brasil com o Estado de Minas Gerais e da Região Metropolitana de BH	62
Figura 2. Organograma da PBH-	63
Figura 3. Mapa de BH com malha da fibra óptica, ERBS e Hotspots.....	64
Figura 4. Organograma da Prodabel.....	65
Figura 5. Exemplos – Fotos de Telecentros em Belo Horizonte (Fonte: Samir Haddad).....	71
Figura 6. Praça da Liberdade com acesso livre à internet (Fonte: Prodabel).....	72
Figura 7. Mapa de BH com localização dos 302 Telecentros e os 92 Hotspots em áreas do IQVU....	72
Figura 8. Gráfico com número de Telecentros e Hotspots ativos de 2005 a 2018.....	73
Figura 9. Gráfico acessos nos Telecentros e Hotspots de 2005 a 2018	74
Figura 10. Unidade Móvel de Inclusão Digital (externa e interna) (Foto Prodabel).....	74
Figura 11. Número de deslocamentos da UMID - 2005 a 2018.....	74
Figura 12. Fotos do CRC de Belo Horizonte (Fonte: Prodabel).....	75
Figura 13. Número de computadores recondicionados nos CRC de BH - 2005 a 2018	76
Figura 14. Imagens do Sistema Libertas – menu principal e exemplos de algumas aplicações (Fonte: Prodabel)	76
Figura 15. Fotos dos laboratórios de informática no CRC BH	77
Figura 16. Cursos de formação do programa BH digital - 2005 a 2018	78
Figura 17. Projeto Gentileza Digital para idosos (Fonte: Prodabel).....	78
Figura 18. Estilos de pensamento científico.....	82
Figura 19. Esquema ilustrativo da investigação realizada - das questões de investigação aos estudos realizados, conforme objetivos	105
Figura 20. Dimensões encontradas no Estudo	106
Figura 21. Dimensões propostas para o novo conceito de cidadania	109
Figura 22. Proposta de <i>framework</i> para avaliação da percepção da cidadania digital usuária dos Telecentros, em BH.....	110
Figura 23. Sistema de código e de unidades de registro	116
Figura 24. Imagem da tela do Sistema de documentos e códigos implementados no MAXQDA.....	116
Figura 25. Códigos transformados em variáveis.....	117
Figura 26. Tela de Categorias impacto indireto nos Telecentros	122
Figura 27. Gráfico de categorias de uso e impacto dos Telecentros por faixa etária.....	123
Figura 28. Nuvem de palavras tendo em conta as unidades de registro das mulheres.....	128
Figura 29. Nuvem de palavras tendo em conta as unidades de registro dos homens.....	128
Figura 30. Gráfico da média de frequência das unidades de registro dos homens e das mulheres sobre o tema Telecentro, SI, cidadania.....	128
Figura 31. Nuvem de palavras tendo em conta as unidades de registro mulher e S.I.	129
Figura 32. Nuvem palavras tendo em conta as unidades de registro homem e S.I.	130
Figura 33. Nuvem de palavras tendo em conta as unidades de registro homem e Telecentro	131
Figura 34. Nuvem de palavras tendo em conta as unidades de registro mulher e Telecentro	131
Figura 35. Nuvem de palavras tendo em conta as unidades de registro homem e cidadania.....	132

Figura 36. Nuvem de palavras tendo em conta as unidades de registro mulher e cidadania	132
Figura 37. Mapa dos 84 Telecentros participantes por tipologia distribuídos em Belo Horizonte	153
Figura 38. Bairros oficiais de Belo Horizonte sobrepostos às áreas do IQVU.....	155
Figura 39. Telecentros participantes da pesquisa distribuídos em Belo Horizonte e índice de qualidade de vida e de saúde das áreas em que estão localizados	156
Figura 40. Número de participantes por sexo	157
Figura 41. Número de participantes por faixa etária e sexo	157
Figura 43. Número de participantes por estado civil e sexo	158
Figura 42. Número de participantes por classe social e sexo.....	158
Figura 44. Número de participantes por escolaridade e sexo.....	158
Figura 45. Número de participantes por ocupação e sexo	159
Figura 46. Questões do questionário com e sem escala de <i>Likert</i>	161
Figura 47. Itens com as 10 maiores médias que representam a cidadania	167
Figura 48. Itens com as 10 maiores médias que representam a cidadania digital	170
Figura 49. Média e desvio-padrão do uso de internet, computador, <i>tablet</i> /Ipad e outras	173
Figura 50. Itens com as 10 maiores médias que representam a contribuição das TIC.....	174
Figura 51. Itens com as 10 maiores médias que representam a internet.....	178
Figura 52. Itens com as dez maiores médias dos sentimentos em relação ao uso das TIC.....	180
Figura 53. Gráfico frequência do uso do computador e internet, globalmente e no Telecentro	182
Figura 54. Itens com a frequência no uso dos Telecentros	183
Figura 55. Itens com a média no uso dos recursos dos Telecentros.....	184
Figura 56. Dez itens com maior média dos itens que os Telecentros permitem	185
Figura 57. Dez itens com maior média dos itens Motivos para não utilizar o Telecentro.....	189
Figura 58. Dez itens com maior média dos itens Motivos que levam a frequentar o Telecentro	190
Figura 59. Dez itens com maior média dos itens O que você faz <i>on-line</i> no Telecentro.....	194
Figura 60. Dez itens com maior média do papel do gestor.....	198
Figura 61. Dez itens com maior média dos itens para melhorias no Telecentro	200
Figura 62. Diagrama de interseção das dimensões o Telecentro coma as da cidadania (ativa e passiva)	234
Figura 63. Nuvem de palavras associada ao tema cidadania (passiva), estudos exploratório e inferencial	247
Figura 64. Nuvem de palavras associada ao tema cidadania ativa - estudos exploratório e inferencial	249
Figura 65. Parte do modelo a ser proposto da influência do Telecentro nos usos das TIC e Internet	253
Figura 66. Parte do modelo a ser proposto da influência da Internet no uso das TIC	253
Figura 67. Parte do modelo a ser proposto da influência das TIC e Internet na Cidadania	253
Figura 68. Parte do modelo a ser proposto da influência da cidadania digital (ativa) e da cidadania (passiva).....	254
Figura 69. Parte do modelo a ser proposto da influência do Telecentro no exercício da Cidadania	254

Figura 70. Modelo proposto para ser testado em trabalhos futuros	254
Figura 71. Diagrama de contexto	283
Figura 72. Diagrama do <i>Work Breakdown Structure</i> (WBS).....	283

LISTA DE TABELAS

Tabela 1. Dez valores motivacionais para o uso da internet definidos por Schwartz.....	21
Tabela 2. Número de Telecentros e HotSpots ativos de 2005 a 2018	73
Tabela 3. Número de acesso nos Telecentros e HotSpots ativos de 2005 a 2018	73
Tabela 4. Deslocamentos da UMID de 2005 a 2018	74
Tabela 5. Número de computadores reconicionados nos CRC Belo Horizonte de 2005 a 2018.....	75
Tabela 6. Vagas ofertadas nos CRC, UMID e Telecentros de BH 2005 a 2018.	77
Tabela 7. Tipos de conhecimento	79
Tabela 8. Tipos de pensamento propostos por Cooper e Schindler (2003)	81
Tabela 9. Tamanho da amostra requerida para diferentes tamanhos da população (fórmula <i>chi-square</i>)	85
Tabela 10. Tipos de amostragem probabilística	86
Tabela 11. Tipos de amostragem não probabilística	86
Tabela 12. Procedimentos para minimização de riscos na pesquisa qualitativa.....	88
Tabela 13. Etapas do processo de análise de conteúdo	89
Tabela 14. Exemplos de técnicas desenvolvidas na análise de conteúdo	90
Tabela 15. Metodologia de análise temática de Braun e Clarke (2006)	92
Tabela 16. Aspectos de diferenciação da linguística e da análise de conteúdo.....	95
Tabela 17. Diferenças entre análise documental e de conteúdo	96
Tabela 18. Classificação e descrição de algumas das principais técnicas de estatísticas descritivas	98
Tabela 19. Técnicas avaliativas paramétricas e não paramétricas entre amostras e relações entre variáveis.....	99
Tabela 20. Técnicas univariadas, bivariadas e multivariadas de classificação na estatística indutiva	101
Tabela 21. Caracterização das análises tipicamente quantitativa e tipicamente qualitativa	104
Tabela 22. Referências bibliográficas para elaboração do roteiro.....	113
Tabela 23. Principais aspectos positivos e negativos sobre a sociedade da informação	119
Tabela 24. Sentimentos dos que usam e/ou não dominam as TIC	120
Tabela 25. Aspectos positivos e negativos sobre a internet.....	121
Tabela 26. Categorias impactos indiretos nos Telecentros por faixa etária	123
Tabela 27. Unidades de registro (ou falas) por sexo	127
Tabela 28. Análise das frequências globais por homens e mulheres.....	127
Tabela 29. Frequência de palavras para homens e mulheres no tema sociedade da informação	129
Tabela 30. Frequência de palavras para homens e mulheres no tema Telecentro.....	130
Tabela 31. Frequência de palavras para homens e mulheres no tema cidadania	132
Tabela 32. Indicadores que emergiram do estudo exploratório - grupo focal.....	133
Tabela 33. Integração entres os aspectos categorizados e categorias dos valores da vida propostas por Schwartz.....	136
Tabela 34. Número de Telecentros por tipologia	152
Tabela 35. Frequência de respostas por Telecentro e Bairro.....	154

Tabela 36. Amostra por tipo de Telecentro	154
Tabela 37. Frequência de respostas por Bairro	156
Tabela 38. Principais referências bibliográficas para a elaboração do questionário	160
Tabela 39. Nº de perguntas e respostas do questionário estudo 3 - inferencial	160
Tabela 40. Tratamento estatístico por tema Cidadania, Cidadania Digital, TIC, Internet, Telecentro	165
Tabela 41. Agrupamento da V.I. faixa etária	165
Tabela 42. Agrupamento da VI tipo de Telecentro	165
Tabela 43. Agrupamento da VI tipo de grau de escolar	166
Tabela 44. Agrupamento da VI tipo de ocupação	166
Tabela 45. Agrupamento da VI renda	166
Tabela 46. Agrupamento da VI sexo	166
Tabela 47. Significado de Cidadania	167
Tabela 48. Solução fatorial (otimizada) das dimensões de Cidadania	168
Tabela 49. Alfa de Cronbach das dimensões otimizadas para Cidadania	169
Tabela 50. Significado de Cidadania Digital	170
Tabela 51. Solução fatorial (otimizada) das dimensões de Cidadania Digital	171
Tabela 52. Média e desvio-padrão de utilização em TIC	173
Tabela 53. Frequência dos recursos em TIC	173
Tabela 54. Contribuição das TIC na sociedade em rede	175
Tabela 55. Solução fatorial (otimizada) das dimensões das contribuições das TIC	175
Tabela 56. Significado do que representa a internet	178
Tabela 57. Solução fatorial (otimizada) das dimensões da internet	179
Tabela 58. Sentimentos com o uso da TIC	180
Tabela 59. Solução fatorial (otimizada) das dimensões sentimentos em face do uso das TIC	181
Tabela 60. Frequência de uso do computador e internet, globalmente e no Telecentro	182
Tabela 61. Correlações entre os itens uso do Telecentro, e outros itens (e.g. uso do computador e da internet)	183
Tabela 62. Frequência de utilização do Telecentro	183
Tabela 63. Frequência de utilização dos recursos do Telecentro	184
Tabela 64. O que o Telecentro permite	186
Tabela 65. Solução fatorial (otimizada) das dimensões que o Telecentro permite	187
Tabela 66. Motivos que levam as pessoas a não frequentarem o Telecentro	189
Tabela 67. Motivos que levam as pessoas a frequentarem o Telecentro	190
Tabela 68. Solução fatorial (otimizada) das dimensões relativas a frequentar ou não o Telecentro .	190
Tabela 69. Atividades desenvolvidas no Telecentro	194
Tabela 70. Atividades desenvolvidas no Telecentro	196
Tabela 71. Papel do gestor do Telecentro	198
Tabela 72. Solução fatorial (otimizada) das dimensões relativas ao papel do gestor no Telecentro .	199
Tabela 73. Melhorias no Telecentro	201

Tabela 74. Solução fatorial (otimizada) das dimensões associadas a possíveis melhorias no Telecentro	202
Tabela 75. Solução fatorial (otimizada) das dimensões relativas ao que poderia ser melhor no Telecentro.....	204
Tabela 76. Correlações entre as dimensões do Telecentro e as dimensões das TIC e as da internet	206
Tabela 77. Correlações entre as dimensões das TIC e as da internet.....	207
Tabela 78. Correlações entre as dimensões das TIC e as da Internet <i>versus</i> as da Cidadania.....	208
Tabela 79. Correlações entre as dimensões da cidadania digital (ativa) e as da cidadania (passiva)	209
Tabela 80. Correlações entre as dimensões do Telecentro e as da Cidadania (ativa e passiva)	210
Tabela 81. Análises de variância de faixa etária, tipo de Telecentro e grau escolar sobre as dimensões da cidadania	211
Tabela 82. Médias marginais estimadas dos efeitos de interação de faixa etária, tipo de Telecentro e grau escolar sobre as dimensões da cidadania	212
Tabela 83. Análise de variância de faixa etária, tipo de Telecentro e grau de escolaridade sobre as dimensões das TIC.....	213
Tabela 84. Efeitos da faixa etária, do tipo de Telecentro e do grau escolar sobre as dimensões das TIC	214
Tabela 85. Análise de variância da faixa etária, tipo de Telecentro e grau de escolaridade sobre as dimensões do Telecentro	217
Tabela 86. Efeitos faixa etária, do tipo de Telecentro e do grau escolar sobre as dimensões do Telecentro.....	219
Tabela 87. Associação dos aspectos das políticas de inclusão digital com a política de inclusão social e os indicadores associados à questão ‘Telecentros permitem...’, com médias superiores ou iguais a 4	229
Tabela 88. Associação (por objetivos) das dimensões do Telecentro com as da cidadania digital ...	232
Tabela 89. Sugestões de melhoria nos Telecentros quanto à formação a distância e presencial	242
Tabela 90. Sugestões de melhoria nos Telecentros quanto à infraestrutura	242
Tabela 91. Sugestões de melhoria nos Telecentros quanto à gestão.....	245
Tabela 92. Resumo das percepções dos direitos básicos e indicadores de cidadania (passiva) - estudo exploratório.....	246
Tabela 93. Resumo das dimensões e indicadores de cidadania (passiva) - estudo inferencial	246
Tabela 94. Frequências e resumo das unidades de registro das palavras associadas à cidadania (passiva)	247
Tabela 95. Resumo dos indicadores de cidadania digital (ativa) - estudo exploratório.....	248
Tabela 96. Resumo das dimensões e dos indicadores de cidadania digital (ativa) - estudo inferencial	248
Tabela 97. Frequências e resumo das unidades de registro das palavras associadas a cidadania digital	249

Tabela 98. Programas de Inclusão Digital no Brasil ano 2012	284
Tabela 99. Aptidões, categorias, níveis de uso da TIC e cidadania	287
Tabela 100. Categoria e domínios dos impactos indiretos do Telecentro	288
Tabela 101. Interseção das tipologias de classificação de acesso público	288
Tabela 102. Análise de temática - Cidadania.	292
Tabela 103. Análise de temática - Sociedade da Informação TIC.....	295
Tabela 104. Análise de temática – TIC	305
Tabela 105. Análise de temática - Telecentro.....	310
Tabela 106. Análise de temática - Sociedade da Informação TIC.....	315
Tabela 107. Frequência dos Bairros ou Vilas em que residem os usuários dos Telecentros	332
Tabela 108. Contribuição das TIC.....	336
Tabela 109. Internet	336
Tabela 110. ACP Cidadania - dados da solução inicial	338
Tabela 111. ACP Cidadania – dados complementares da solução final	339
Tabela 112. ACP Cidadania Digital - dados da solução inicial	340
Tabela 113. ACP Cidadania Digital - solução final dados complementares.....	341
Tabela 114. ACP Internet - dados da solução inicial	342
Tabela 115. ACP Internet - solução final dados complementares	342
Tabela 116. ACP TIC contribuição - dados da solução inicial	344
Tabela 117. ACP TIC contribuição - solução final dados complementares.....	346
Tabela 118. ACP TIC sentimentos - dados da solução inicial	347
Tabela 119. ACP TIC sentimentos - solução final dados complementares.....	348
Tabela 120. ACP Telecentro permite - dados da solução inicial	349
Tabela 121. Telecentro permite - solução final - dados complementares	350
Tabela 122. ACP o que leva a Frequentar (sim) e (não) Telecentro - dados da solução inicial	351
Tabela 123. ACP o que leva a Frequentar (sim) e (não) o Telecentro - solução final - dados complementares	352
Tabela 124. ACP Telecentro faz - dados da solução inicial.....	353
Tabela 125. ACP Telecentro faz - solução final dados complementares	355
Tabela 126. ACP papel do gestor do Telecentro - dados da solução inicial	356
Tabela 127. ACP papel do gestor do Telecentro - solução final dados complementares	356
Tabela 128. ACP Telecentro melhor - dados da solução inicial	358
Tabela 129. ACP Telecentro melhor - solução final dados complementares	359
Tabela 130. Diferença das médias e significância das comparações múltiplas do subconjunto homogêneo do grau escolar nas dimensões cidadania	360
Tabela 131. Diferença das médias e significância das comparações múltiplas do subconjunto homogêneo do grau escolar nas dimensões cidadania digital	360
Tabela 132. Médias das contribuições e diferença do intervalo de confiança de 95% entre o limite superior e inferior da dimensão literacia digital (com significância estatística) do efeito da interação faixa etária <i>versus</i> grau escolar <i>versus</i> tipo de Telecentro nas dimensões da cidadania digital	361

Tabela 133. Diferença das médias e significância das comparações múltiplas do subconjunto homogêneo do grau escolar nas dimensões das TIC.....	361
Tabela 134. Diferença das médias e significância das comparações múltiplas do subconjunto homogêneo do tipo de Telecentro nas dimensões das TIC.....	362
Tabela 135. Diferença das médias e significância das comparações múltiplas do subconjunto homogêneo faixa etária na dimensão internet (TIC).....	363
Tabela 136. Médias das contribuições e diferença do intervalo de confiança (95%) entre o limite mínimo e máximo da dimensão exclusão social (com significância estatística) do efeito da interação faixa etária <i>versus</i> grau escolar nas dimensões das contribuições das TIC	363
Tabela 137. Médias das contribuições e diferença do intervalo de confiança (95%) entre o limite mínimo e máximo da dimensão ameaças (com significância estatística) do efeito da interação faixa etária <i>versus</i> grau escolar sobre nas dimensões da internet (TIC)	363
Tabela 138. Médias das contribuições e diferença do intervalo de confiança (95%) entre o limite mínimo e máximo da dimensão atualização e integração (com significância estatística) do efeito da interação faixa etária <i>versus</i> tipo telecentro nas dimensões das contribuições das TIC	364
Tabela 139. Médias das contribuições e diferença do intervalo de confiança (95%) entre o limite mínimo e máximo das dimensões capacitação e comunicação (com significância estatísticas) do efeito da faixa etária <i>versus</i> grau escolar <i>versus</i> tipo telecentro nas dimensões das contribuições das TIC	364
Tabela 140. Médias significativas das comparações múltiplas das dimensões do Telecentro do subconjunto homogêneo grau escolar	365
Tabela 141. Médias significativas das comparações múltiplas das dimensões do Telecentro do subconjunto homogêneo tipo de Telecentro	366
Tabela 142. Médias significativas das comparações múltiplas das dimensões das TIC do subconjunto homogêneo faixa etária	368
Tabela 143. Médias das contribuições das dimensões; consulta e partilha de informação e comunicação (com significância estatística) do efeito da interação faixa etária <i>versus</i> grau escolar nas dimensões das atividades desenvolvidas no Telecentro	369
Tabela 144. Médias das contribuições da dimensão formação (com significância estatísticas) do efeito faixa etária <i>versus</i> tipo telecentro nas dimensões das atividades desenvolvidas no Telecentro	369
Tabela 145. Médias das contribuições da dimensão formação (com significância estatísticas) do efeito da interação faixa etária <i>versus</i> tipo telecentro nas dimensões da melhorias serem implementadas no Telecentro.....	369
Tabela 146. Médias das contribuições das dimensões capacidade e aprendizagem e acessibilidade e integração (com significância estatísticas) do efeito da interação do grau escolar <i>versus</i> tipo nas dimensões do Telecentro	370
Tabela 147. Médias contribuições do fatores desconhecimento e restrições (com significância estatística) do efeito grau escolar <i>versus</i> tipo telecentro nas dimensões das vantagens e desvantagens em frequentar o Telecentro	370

Tabela 148. Médias das contribuições das dimensões participação ativa, consulta e partilha de informação, lazer, formação e comunicação (com significância estatística) do efeito grau escolar <i>versus</i> tipo telecentro nas dimensões das atividades desenvolvidas no Telecentro	371
Tabela 149. Médias contribuições da dimensão acessibilidade digital (com significância estatísticas) do faixa etária <i>versus</i> grau escolar <i>versus</i> tipo telecentro nas dimensões de vantagens e desvantagens em frequentar o Telecentro	371
Tabela 150. Médias das contribuições da dimensão participação ativa, consulta e partilha de informação, lazer e comunicação (com significância estatística) do efeito da interação faixa etária <i>versus</i> grau escolar <i>versus</i> tipo telecentro nas dimensões das atividades desenvolvidas no Telecentro	372
Tabela 151. Médias contribuições da dimensão promoção a comunidade (com significância estatística) do efeito da faixa etária <i>versus</i> grau escolar <i>versus</i> tipo Telecentro nas dimensões do papel do gestor do Telecentro.....	373

CAPÍTULO I - INTRODUÇÃO GERAL

Contextualização do tema

Ao longo da história da humanidade o processo de construção de sociedades igualitárias com a consequente socialização dos indivíduos que a integram passou por várias alterações à medida que as regras que sustentam os direitos humanitários, o conhecimento e a tecnologia foram sendo priorizadas como condição para viver, coletivamente e com dignidade – civil, social e política –, nestas sociedades (e.g., Diniz, 2014).

No século XX, no decorrer da chamada era da modernidade foi-nos embutida a ideia de que ser cidadão é ser obediente e passivo em face de um estado de direito dependente da iniciativa do Estado. Esse conceito, que remete a iniciativa privada e coletiva para segundo plano, subserviente ao poder estatal, deixou de prevalecer na presente era da pós-modernidade, em que as novas tecnologias imperam, e a informação e a facilidade de comunicação ganham uma importância antes desconhecida. Nesse contexto, cada cidadão que tenha acesso e capacidade para usar as tecnologias emergentes pode desencadear ações coletivas e sociais com um simples 'click'. Começou assim a ganhar força a ideia de que dominando a mídia e a mídia social, pode-se conquistar mais autonomia e gerar movimentos sociais. O que nos aproxima da ideia, ainda utópica, de que podemos todos ser realmente 'iguais'.

A sociedade em rede é reflexo, consequência ou representação da realidade social, significando que ser cidadão é participar não mais em obediência ao Estado, mas segundo a capacidade individual de atuar na elaboração das regras sociais, de acordo com a experiência e o conhecimento adquiridos. Pelo que, essa sociedade em rede ou sociedade de informação possibilita a participação autônoma e ativa de qualquer cidadão que lhe tenha acesso, capacidade e conhecimento para lhe aceder e oportunidade de expressão. Logo, por meio das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), todos os indivíduos têm, potencialmente, os mesmos direitos civis, sociais e políticos, independentemente do sexo, raça, condição social, nível de escolaridade e opção política ou religiosa – situação que configura o conceito de cidadania ativa, digital ou hipercidadania (e.g., Snyder, 2016; Bustamante, 2010; Castells, 2003).

A cidadania digital é uma concepção sistêmica da sociedade em rede, baseada na informação, no conhecimento e na participação cidadã, em que as desigualdades, mesmo entre os países, refletem diferenças em nível de conhecimento, oportunidade, acessibilidade e uso das TIC. O que se associa ao entendimento (ou conscientização) individual e social sobre quais as funções e papéis que cada um(a) pode desempenhar na sociedade em rede (e.g., Poker, 2009; Silva, 2013; Unesco, 2005; Mendes, 2001).

A sociedade em rede, que se baseia no complexo paradigma do conhecimento, é cada vez mais dependente e suportada pelas TIC, e sua economia digital ganha espaço e força em função das principais atividades que se organizam e convergem em modelos de negócio que circulam em redes eletrônicas e plataformas tecnológicas, acentuando, assim, as diferenças entre pessoas e países, conforme o maior ou menor domínio das tecnologias. Nesse âmbito, a internet tornou-se a principal ferramenta de comunicação e tem provocado grandes mudanças de hábitos na forma de viver (no lazer, no trabalho, na comunicação, etc.) e de participar na sociedade. Assim, fica evidente que as pessoas

com poucos recursos financeiros, de educação, de conhecimento e de acesso e habilidades em TIC dificilmente se integram no novo paradigma dessa sociedade – se não houver uma forte intervenção do Estado e dos organismos internacionais de combate à pobreza e às desigualdades sociais.

O sonho utópico de uma sociedade igualitária, prometido pela sociedade em rede, parece cada vez mais distante. O que parece paradoxal, mas que se entende pela dificuldade que permanece em reduzir a pobreza, promover melhores condições de vida, aumentar as oportunidades de trabalho e de ascensão social. Quem é pobre e não tem possibilidade ou capacidade de usar as TIC, pelo relevo que estas têm, é relegado para segundo plano, como se fosse um estranho à sociedade em rede, perdendo a chance de nela participar, o que, indiretamente, tem consequências na sua esfera social e profissional. Ainda que as sociedades e os indivíduos sejam heterogêneos e multiculturais, assim se entende que as oportunidades promovidas pelas TIC venham aumentando a exclusão econômica, digital ou social, e podemos até dizer que, indiretamente, se podem associar ao afastamento da ética, da moral e dos valores culturais de uma sociedade. Mais uma vez na história da humanidade se consolida um modelo social (ou sociedade em rede) em que dominam os grandes monopólios, as pessoas com mais recursos financeiros e responsabilidade na elaboração de normas e condutas para se viver em sociedade (e.g. Mendes, 2001).

Porém, por força maior do avanço no acesso, da rapidez e popularização das comunicações, não há dúvida de que existem grandes benefícios advindos desse novo paradigma. Só que este ainda não abrange todos. Havendo acesso e domínio das TIC, em alguns processos sociais deu-se o empoderamento dos cidadãos para acompanhar e intervir, por meio de via pública ou comunitária, e para contestar os centros de poder. É também inegável a atual facilidade de aceder e exercer várias atividades que antes eram privilégio de apenas alguns grupos sociais (e.g., Gomes, 2007). Mas tais vantagens e movimentos sociais não podem, só por si, reduzir a pobreza e promover a igualdade social. Se sociologicamente todo cidadão deve viver em sociedade e se sentir membro dela ao contribuir com normas e regras sociais, como pode um Estado, com tantas discrepâncias socioeconômicas e contradições e diferenças regionais, garantir a igualdade de condições na própria nação, para que todos tenham igual direito em exercer a cidadania, para que não haja estratificação dos cidadãos por classe social?

De acordo com o paradigma da sociedade em rede, o Estado deverá adotar um conjunto coeso de políticas públicas para minimizar as desigualdades sociais e promover o desenvolvimento econômico, salvaguardando a dimensão ética e humanista e garantindo o exercício da cidadania a todos. Isso passa por adotar premissas como: transformar a educação e desenvolver competências, promover a inclusão social e digital, regular as profissões, disseminar a informação de interesse público, assegurar a segurança e a privacidade no uso da internet, simplificar e melhorar os serviços públicos, fomentar o crescimento econômico, a concorrência e a produtividade, e estimular redes de colaboração e participação social (e.g., Magalhães, 2007).

Baseados no rápido avanço tecnológico na sociedade atual, na centralidade das TIC na vida das pessoas e no descompasso para reduzir a pobreza e a desigualdade social, verifica-se que, desde o início deste século, por orientação de diretrizes internacionais, os Estados, principalmente, dos países em desenvolvimento, estão intervindo com políticas públicas, entre elas a de inclusão digital, cujos

principais objetivos são: 1) disponibilizar acesso de banda larga para todos os cidadãos; 2) ofertar e formar gratuitamente novas capacidades em TIC, especialmente para as populações mais desfavorecidas; 3) ofertar qualidade e eficiência dos serviços públicos por meio das aplicações de governo eletrônico; 4) proporcionar aos cidadãos o direito de exercer melhor a cidadania por meio da democracia eletrônica; 5) proporcionar ou gerar novas formas de criar valor econômico por meio de negócios eletrônicos e conteúdos interativos, entre outros (e.g., ONUbr, 2106; MCTI, 2015; Lança, 2004; UMIC, 2002). Efetivando esses objetivos, a política pública de inclusão digital deve ser reconhecida como um direito fundamental do ser humano, em que o acesso à informação e ao conhecimento ampliam o exercício da cidadania, permitindo a possibilidade de integração e a modificação da condição de vida dos indivíduos, dos grupos sociais e da nações (e.g., Cardoso et al., 2012).

Especificamente no Brasil, um país extremamente desigual em termos sociais, culturais e geográficos, muito se tem feito em ações e programas para incluir o país na sociedade da informação, do conhecimento e em rede, mas muito pouco se tem avaliado sobre sua efetividade e eficácia. A política de inclusão digital brasileira é ampla e entre os anos de 2005 e 2013 teve o seu auge de desenvolvimento, chegando a implementar 21 programas promovidos pelo Governo Federal, o que se ampliou para os estados e municípios, fomentando a inclusão digital e social de sua população.

No âmbito do Governo Federal foi criado o Comitê Gestor da Internet – CGI.br para avaliar as políticas de inclusão digital e da internet, que ainda hoje permanece com esta missão. Entretanto, apesar de significativas e representativas repercussões dessa política em diversos segmentos da sociedade brasileira, suas pesquisas e seus relatórios, essencialmente quantitativos, apontam indicadores numéricos que pouco traduzem o objetivo final da política de inclusão digital: potencializar o exercício da cidadania.

Na política pública de inclusão digital brasileira, diversos programas foram implementados, a partir do ano 2006, em muitos municípios brasileiros, inclusive na cidade de Belo Horizonte, com o objetivo de atender às diretrizes internacionais para redução da pobreza, universalização do acesso à internet e à informação. Entre esses, está o Programa Telecentros.br. Os Telecentros são espaços que oferecem acesso ao computador, à internet e à formação para melhorar as habilidades em TIC, de forma gratuita, estando geralmente inseridos em áreas onde residem populações de baixa renda, que os frequentam. O Programa Telecentros.br tem muitas tipologias de gestão, mas a sua infraestrutura é a mesma para todas elas e seu objetivo final é diminuir o fosso digital para aumentar o exercício de cidadania.

No âmbito dos governos federal, estadual e municipal brasileiros, desde a virada do milênio, a política de inclusão digital foi gestada por diversos ministérios, secretarias, órgãos e diretorias. Em especial na última década, vem sofrendo muitas alterações com a perda de seus objetivos centrais em função da falta de recursos financeiros e da prioridade para os programas que visam ao desenvolvimento social. Apesar dessas perdas e da instabilidade na gestão das políticas públicas de inclusão digital, o Programa Telecentros.br permanece entre os poucos que sobreviveram sem alterar os seus objetivos, o que inferimos ser em função dos serviços que ainda prestam, mesmo no contexto recente de relativa redução de índices de extrema pobreza. Aliadas a esses fatos, a rápida evolução tecnológica dos celulares e redes sem fio e a falta de avaliações dos programas de inclusão digital têm levado a grande

questionamento por parte dos governos se os Telecentros cumprem o seu objetivo central e, até mesmo, se devem continuar a existir, devido ao fato de as classes sociais de baixa renda estarem cada vez mais utilizando celulares, ao aumento da oferta gratuita de acesso em pontos de *wi-fi* pelo governo, em praças, prédios, escolas e locais públicos, e também pela iniciativa privada, em cafés, bares, restaurantes, supermercados, escolas, universidades, etc.

Nesse contexto, a presente pesquisa visa a averiguar o modo como pessoas de populações menos favorecidas na sociedade brasileira (classes C, D e E)¹, em particular em Belo Horizonte, que participam em programas sociais de inclusão digital – Telecentros –, percebem o exercício de cidadania digital. Até que ponto o uso das TIC as ajuda a sentirem-se participativas em uma sociedade de informação (ou em rede)? Pretende-se ainda contribuir para: o futuro desenvolvimento de um modelo conceitual para o conceito de cidadania digital; a avaliação de políticas públicas brasileiras de inclusão digital; e possíveis sugestões para melhoria da funcionalidade dos Telecentros.

1.2 Motivação e justificção da escolha do tema

Pensar o exercício da cidadania como igualdade é considerar que os programas sociais de inclusão digital permitem acessar informações e serviços que reduzam a desigualdade social (e.g., Massensini, 2011). O conceito de cidadania digital remete-nos para a construção do exercício profundo da participação política, civil e social na determinação dos aspectos mais relevantes ou que mais incidem sobre os cidadãos que se beneficiam desses programas de inclusão digital (e.g., Bustamante, 2010), para demonstrar que exercer a cidadania digital é possibilitar a igualdade, pela conquista dos direitos fundamentais, individuais e coletivos, com impacto na qualidade de vida dos beneficiários das políticas públicas de inclusão digital, cidadãos integrados em classes sociais média-baixa (C) e baixa (D), no Brasil (e.g., Miranda, 2010). Ao conhecermos as representações das pessoas/usuários sobre a cidadania digital, esperamos contribuir de forma efetiva para a ‘avaliação’ e permanência dos Telecentros, com sugestões de melhoria na sua gestão, promovendo, deste modo, a inclusão digital e social e, por conseguinte, contribuindo igualmente para a redução da pobreza – proporcionando às pessoas maior preparação para os desafios de uma sociedade cada vez mais tecnológica.

São essas as principais razões que justificam a escolha deste tema e a presente pesquisa empírica, aliadas à forte motivação do pesquisador, que tem trabalhado na empresa que gere o programa de Telecentros em Belo Horizonte. Após mais de 18 anos de desenvolvimento da política de inclusão digital no Brasil, dirigida a pessoas menos favorecidas, há ainda muito a avaliar e a realizar no que se refere à sua eficácia. É nesse âmbito que foram criados os Telecentros, que suscitam a grande questão de investigação.

1.3 Questão de investigação e objetivos gerais

A partir da contextualização do problema e delimitação do tema, emerge a questão de investigação:

1 O critério de classificação econômica no Brasil é um instrumento usado para diferenciar a população e classificá-la em classes de “A” a “E”, sendo “A” a classe mais alta e “E” a mais baixa. Na verdade, a classificação é feita por salários mínimos (SM): A (+10 SM), B (10 a 20 SM), C (4 a 10 SM), D (2 a 4SM) e E (até 2SM). Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2010/default.shtm>. Acesso em: 17 mai. 2016.

em que medida os Telecentros, como programas de inclusão digital, dirigidos a populações menos favorecidas, em Belo Horizonte, contribuem para a percepção e o exercício da cidadania, entre as pessoas que os frequentam?

Essa grande questão de partida pode subdividir-se em três perguntas importantes:

- a) Qual é a importância dos programas de inclusão digital para o exercício da cidadania digital?
- b) Qual é a importância dos Telecentros na percepção da cidadania digital entre os seus usuários?
- c) Como contribuir para a melhoria dos Telecentros como programas de inclusão digital?

Tendo em conta a revisão de literatura (a apresentar) e a questão de partida, temos como objetivos, a concretizar, em referência à população-alvo (pessoas de classes desfavorecidas e frequentadoras de Telecentros):

1. Entender a importância dos programas de inclusão digital – com envolvimento público ou privado no Brasil e, em particular, em Belo Horizonte.
2. Compreender e ampliar os conceitos de cidadania e cidadania digital, propondo um modelo conceitual (*framework*).
3. Averiguar as percepções sobre a sociedade em rede, TIC, Telecentros e cidadania.
4. Propor novos indicadores, em particular, relacionados com a cidadania digital (mas também com cidadania, Telecentro e TIC).
5. Determinar e analisar as dimensões² encontradas, em particular as da cidadania digital.
6. Identificar as correlações relevantes entre as dimensões determinadas (para cidadania, TIC e Telecentro).
7. Verificar a influência das pertenças sociais - nomeadamente no que se refere a faixa etária, grau escolar, tipo de Telecentro, sexo, estado civil e ocupação - sobre as dimensões de cidadania, TIC e Telecentro.
8. Inferir o papel dos Telecentros nas percepções e no exercício da cidadania e da cidadania digital.
9. Propor um conceito alargado (e mais ajustado à realidade brasileira) de cidadania digital.
10. Propor melhorias no programa dos Telecentros - contribuindo para a política pública de programas de inclusão digital em Belo Horizonte (e não só), com sugestão de ações a implementar.

1.4 Abordagem metodológica

Para cumprir os objetivos propostos, a investigação empírica realizada neste projeto envolveu duas fases, uma exploratória e outra de carácter essencialmente inferencial. Na primeira fase, realizaram-se dois estudos: um de índole documental ou bibliográfico e, o segundo, correspondente a um extenso estudo exploratório. O terceiro estudo, baseado numa pesquisa por questionário, foi realizado na segunda fase. Desse modo, recorreu-se a diferentes abordagens metodológicas em cada um dos três estudos realizados:

- a) Estudo Bibliográfico: investigação bibliográfica e documental, respectivamente baseada quer em material publicado em livros, jornais, revistas e *sites*, disponibilizados ao público em geral, quer na

² TIC, Cidadania e Telecentro.

análise de documentos existentes em órgãos públicos ou privados. Dada a sua relevância, destacam-se dois documentos nessa pesquisa documental: CGI.br (2013) e Garrido, Hart & Santana (2012).

b) Estudo Exploratório: *Grupo Focal*.

1. *Método*: investigação tipicamente qualitativa que partiu da realização de grupo focal com utilizadores de Telecentros (habitantes em áreas socialmente vulneráveis em Belo Horizonte), no âmbito do Programa BH Digital, para apreender as suas representações sobre a sociedade em rede, TIC, cidadania, inclusão digital e Telecentro no contexto onde vivem. Os resultados obtidos, a partir das respostas dadas pelos participantes no seu vocabulário natural, proporcionaram indicadores que foram essenciais para desenvolver o questionário a ser utilizado no estudo inferencial.
2. *Roteiro (Guião) para grupo focal*: para dirigir cada sessão (em cinco Telecentros com tipologias diferentes), desenvolveu-se um roteiro semiestruturado, com várias perguntas/indicadores.
3. *Tratamento dos Dados*: as falas de todos os participantes foram transcritas, analisadas e sistematizadas por meio de análise de conteúdo temática, para identificar, analisar e relatar os padrões, categorias ou temas, que emergem numa grande quantidade de informação, discursos ou conjunto de dados, de maneira flexível e útil, permitindo organizar resultados de forma detalhada e interpretar os aspectos importantes do conceito ou tema pesquisado (e.g., Braun & Clarke, 2006).

c) Estudo Inferencial:

1. *Método*: investigação tipicamente quantitativa baseada em questionário.
2. *População – Amostra*: constituída por 515 usuários dos 302 de Telecentros em Belo Horizonte.
3. *Questionário e Procedimento*: construído com várias escalas, cada qual constituída por grupos de questões fechadas (indicadores ou itens), para aferir as percepções dos participantes sobre os Telecentros (e o que com eles se relaciona - TIC, internet, sociedade em rede), a cidadania e a cidadania digital. Os dados foram recolhidos por meio de questionário *online*, disponibilizado nos computadores de vários Telecentros. O investigador responsável pela pesquisa, com o apoio da equipe da Diretoria de Inclusão Digital da Prodabel, acompanhou, durante cerca de trinta dias, no último trimestre de 2016, a recolha dos dados, de forma aleatória, entre os usuários que frequentam diariamente cada Telecentro.
4. *Tratamento de dados*: utilizando o *software* SPSS, com recurso a diferentes técnicas de análise estatística, univariada e multivariada, para responder aos objetivos propostos, nomeadamente, estatística descritiva simples, comparações de médias (conforme os grupos de pertença), análises fatoriais (e.g., análises fatoriais em componentes principais - ACP - visando a determinar as dimensões de cidadania, TIC e Telecentros), análises de variância (para verificar as variações nas dimensões obtidas em função dos grupos de pertença) e análises correlacionais (para determinar a significância das associações que podemos estabelecer entre as diversas dimensões obtidas, nomeadamente cidadania digital e a importância do Telecentro).

1.5 Contribuição teórica e prática

Centramo-nos no estudo das dimensões, domínios e variáveis (ou indicadores), associados à cidadania digital, considerando os conhecimentos e as aptidões adquiridas por meio das TIC e sobre as TIC, por meio dos programas públicos sociais de inclusão digital. Abordamos igualmente a importância desses

programas na melhoria da qualidade de vida e na possibilidade de participação ativa, de cada pessoa, como cidadã de plenos direitos (e deveres). Assim, esperamos contribuir para aclarar as razões que levam a que as pessoas não só se sintam mais integradas na sociedade, mas se sintam igualmente mais aptas e competentes para agir nesta sociedade, com acrescidas competências, graças aos programas de que participam.

Partindo de trabalhos anteriores sobre as TIC (e.g., Garrido, Hart & Santana, 2012), considerando os programas de inclusão digital (e.g., CGI.br, 2013), e com base nos resultados dos estudos por nós realizados – e que descrevemos na parte empírica –, identificaram-se, para além das dimensões já divulgadas em estudos anteriores, novos indicadores e suas inter-relações, para reavaliarmos e ampliarmos as dimensões de cidadania digital. Para compreendermos o papel dos Telecentros, das TIC e da cidadania digital, foi fundamental apreendermos o modo como as pessoas, usuárias dos Telecentros (como políticas de inclusão digital), se sentem, o que pensam e como agem em sociedade, ou seja, quais são as suas percepções, em particular, sobre os Telecentros e a cidadania – e quais indicadores/variáveis são mais realçados. Esses resultados permitiram ainda conceber e propor um modelo conceitual e explicativo de avaliação da cidadania digital, entre os usuários dos Telecentros, que acrescenta à literatura atual novas dimensões – que facilitam a adoção e a gestão destes programas, concebidos para trilhar um caminho frutífero na transformação do conhecimento especializado, na descentralização do saber e na potencialização da cidadania (e.g. Jambeiro et al., 2004).

Em síntese, esta pesquisa deu um contributo prático para as políticas públicas sociais de inclusão digital, na gestão dos seus programas e ações, na cidade de Belo Horizonte, o que esperamos permita mostrar a importância destes programas, suscitar um incremento do exercício de cidadania digital e maior integração social entre as populações desfavorecidas – promovendo a sua qualidade de vida.

1.6 Organização do trabalho

A tese encontra-se estruturada em dez capítulos e em duas partes: Parte I: enquadramento teórico/revisão de literatura; e Parte II: investigação empírica – apresentação e estudos realizados. O Capítulo I – Introdução geral e o Capítulo X – Conclusões são tratados isoladamente das partes I e II.

No Capítulo I - Introdução geral, apresenta-se a contextualização do tema, a motivação e a justificativa da escolha do tema, as questões de investigação, as contribuições teórico-práticas e uma breve referência à abordagem metodológica que orientou a presente pesquisa.

Nas partes I e II, em todos os capítulos que as integram, faz-se uma introdução ao capítulo.

A Parte I, Enquadramento teórico e revisão da literatura, é composta por três capítulos (II, III, IV) que dão suporte teórico a três áreas temáticas essenciais à compreensão do tema da tese: sociedade em rede, cidadania e inclusão digital, sendo que a história, os conceitos, as explicações, os impactos e os dados disponibilizados se interligam na discussão dos resultados e na conclusão da tese.

O Capítulo II – Sociedade em rede é subdividido em três subcapítulos: Sociedade da informação, conhecimento e rede (dados e informação, conhecimento, TIC, sociedade em rede); Impactos da internet no mundo digital e na sociedade (benefícios e ameaças, o papel do Estado e os impactos

sociais); e Novos paradigmas da sociedade em rede (no tempo, na comunicação, no emprego, no rendimento, no lazer, na mudança de hábitos e, ainda, uma abordagem ao que se entende por fosso digital).

O Capítulo III – Cidadania é subdividido em seis subcapítulos: noções de cidadania, noções de cidadania digital, elementos essenciais da cidadania, importância da literacia tecnológica, subcidadania, cidadania e integração social.

O Capítulo IV – Inclusão Digital: o caso de Belo Horizonte é subdividido em seis subcapítulos: Noções de inclusão digital; Definição de Telecentro como espaço de inclusão digital; Breve análise da história da inclusão digital no Brasil; Avaliação em nível internacional; Avaliação no Brasil; e Inclusão digital em Belo Horizonte (caracterização de Belo Horizonte, caracterização da Prodabel, Programa BH Digital, breve histórico e resultados do BH Digital - anos 2005 a 2018).

A Parte II, Investigação empírica, apresenta os três estudos realizados (documental, exploratório e inferencial) em cinco capítulos (V, VI, VII, VIII e IX).

O Capítulo V – Introdução à Investigação faz uma síntese do que é a investigação científica, das abordagens tipicamente qualitativas e quantitativas, e de cada um dos estudos a realizar, apresentando, esquematicamente, a abordagem metodológica seguida.

No Capítulo VI – Estudo 1, Inclusão Digital e Cidadania Digital, aborda-se e aprofunda-se a importância dos programas de inclusão digital, e determinam-se as dimensões (prévias a esta investigação) de cidadania e dos Telecentros, com base nos resultados obtidos por outros autores em estudos anteriores - estas dimensões constituíram a base conceitual da qual partimos.

No Capítulo VII – Estudo 2, Percepções da Sociedade de Informação, Telecentro e Cidadania, apresenta-se um extenso estudo exploratório, seguindo uma abordagem tipicamente qualitativa, apoiada em grupo focal, em particular para apreender e compreender as percepções dos participantes sobre os Telecentros, a (importância da) sociedade em rede, a internet, as TIC e a cidadania (incluindo a cidadania digital). Além das representações desses conceitos, interessava-nos também verificar o que faziam (ou não) nos Telecentros, qual era o papel atribuído ao gestor e que melhorias propunham para o funcionamento dos Telecentros. Por último, interessava-nos verificar que importância davam ao exercício da cidadania digital na sociedade em rede.

No Capítulo VIII – Estudo 3 (inferencial) - Impacto dos programas de inclusão digital na cidadania digital foi realizado um estudo por questionário, não só para verificar (e confirmar) os resultados obtidos nos estudos anteriores, mas, sobretudo, para estender os mesmos e aprofundar os conceitos em estudo, por meio de uma abordagem tipicamente quantitativa, nomeadamente para determinar e analisar as dimensões centrais dos Telecentros, das TIC, da internet, da cidadania e da cidadania digital. Para tal, recorreu-se a diversos métodos estatísticos que permitiram verificar e justificar todos os objetivos propostos.

O Capítulo IX – Objetivos finais e apresentação da proposta de um modelo permitiu interligar os resultados dos estudos anteriores e responder aos últimos quatro objetivos propostos na tese: melhorias na política de inclusão digital do Programa Telecentros.br; conceito alargado de cidadania digital; discussão geral sobre em que medida os Telecentros, como programas de inclusão digital, e dirigidos a populações menos favorecidas, em Belo Horizonte, contribuem para a percepção e o

exercício da cidadania entre as pessoas que os frequentam?; e, por último, permitiu esboçar uma proposta de um modelo explicativo do conceito de cidadania digital, a ser testado em trabalhos futuros. Por fim, o Capítulo X – Conclusões é organizado com uma breve contextualização temática da pesquisa e um resumo esquemático dos estudos realizados, dos objetivos e dos resultados alcançados. Partindo deste resumo, evidenciamos as contribuições desta tese apresentando-as, também esquematicamente, por objetivos. Por último, são feitas considerações gerais sobre os resultados obtidos e as limitações encontradas, com sugestões para estudos futuros.

1.7 Nota geral (acerca deste trabalho)

Neste trabalho, usou-se o acordo ortográfico entre Brasil e Portugal, não cabendo assim optar entre a escrita em português de Portugal ou português do Brasil. Entretanto, por não haver uma normatização no ISCTE-IUL quanto a esta questão, optou-se pelas palavras utilizadas no português do Brasil, uma vez que não há grandes diferenças de sentido, nesta tese, que justificasse uma “mistura” de palavras e expressões, além do fato de que esta tese precisará ser divulgada e reconhecida no Brasil.

Outra opção normativa foi a de se utilizarem as normas *APA 6th edition* para normalização das referências, tabelas e figuras aqui presentes, além das orientações fornecidas pelo manual de harmonização disponibilizado pelo departamento de apoio ao 3º ciclo, do ISCTE-IUL.

PARTE I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO/REVISÃO DE LITERATURA

2 CAPÍTULO II - SOCIEDADE EM REDE

2.1 Introdução ao capítulo

Para enquadrarmos a problemática proposta com a revisão da literatura será necessário incluir três grandes áreas temáticas: sociedade em rede, cidadania e inclusão digital. Interessa-nos conhecer os seus principais conceitos, pesquisas e impactos de forma que, para a compressão dos resultados desta pesquisa, elas possam se inter-relacionar em um único objetivo: a promoção do exercício da cidadania digital por meio do uso dos programas de inclusão digital.

2.2 Sociedade da Informação e do Conhecimento (SIC) ou Sociedade em Rede?

2.2.1 Dados e informação

Vivemos sob o novo paradigma da sociedade em rede em que, cada vez mais, as “informações são representadas e transmitidas sob forma digital” (Fernandes, Correia & Antunes, 2007, p. 462).

A informação resulta da interpretação, do tratamento, da organização e sistematização coerente de dados, de acordo com o uso e a atividade a desenvolver. Assim, os dados são a matéria-prima da informação, representados por símbolos que isoladamente não têm qualquer valor. “Os dados são todos os elementos concretos utilizados como base para discussão ou decisão, cálculo ou medição da informação” (Alturas, 2013, p. 15).

O conceito de informação, em si próprio, é complexo. Um exemplo de tipos de informação, dentre outros, é que a informação pode ser classificada como: impressa, serviço, dados, lazer e militante, sendo que as em pleno crescimento são as de serviço, lazer e militante (e.g., Wolton, 2006). O mesmo autor define informação-serviço como aquela em que é necessário utilizar um computador, um celular ou um terminal bancário e que pressupõe autonomia para executá-las, como, por exemplo: informações relacionadas aos serviços *e-government* ou privados ligadas à economia, ao comércio ou à publicidade. Tendo também o pressuposto da autonomia, a informação-lazer relaciona-se com o aumento da interface e da interação do receptor com a “máquina”, como, por exemplo, o uso de jogos eletrônicos. A informação-militante relaciona-se à informação política ou dos direitos humanos, como, por exemplo, movimentos da militância nas democracias, dos regimes ditatoriais, das ONGs, dentre outras. Por último, a informação-dados se relacionada ao desenvolvimento das bases e de banco de dados que requerem conhecimentos técnicos em TIC (e.g., Wolton, 2006).

A informação é representada por textos, imagens ou sons como aspectos relevantes da realidade que nos envolve ou à qual pertencemos (e.g., Mendes, 2001), mas, para tal, ela precisa ter qualidade, pertinência e rapidez, ser correta e, principalmente, reduzir nossas incertezas ou do que queremos informar (e.g., Alturas, 2013).

De forma simplificada, pode-se dizer que a informação é o sentido que os dados fazem num receptor. E para que os dados façam sentido é necessário que o receptor saiba interpretá-los corretamente. Quanto à qualidade da informação, esta está diretamente relacionada a três fatores: os dados, o receptor e o contexto. A qualidade dos dados relaciona-se à confiabilidade na origem do emissor

(instituição, pesquisas científicas, etc.). Já com relação ao receptor consideram-se aspectos como sua inteligência, sua cultura e sua emotividade; e, por último, sobre o contexto, observam-se características como o posto de trabalho, o ambiente de trabalho e a gestão (e.g., Mendes, 2001).

Cumpridos esses pressupostos da qualidade da informação, esta é considerada um dos elementos de afirmação de identidade individual e coletiva. Ela é parte de uma cadeia evolutiva para a conquista dessa identidade, desenhada em espiral, ou seja, os dados se transformam em informação, a informação em conhecimento, e o conhecimento, em sabedoria ou em competência. A “sabedoria e o conhecimento são os motores de transformação da realidade social que vêm ocorrendo na sociedade” em rede (Zorrinho, 2007, p. 613).

Sabe-se que para a construção e a transformação da realidade social há necessidade de romper com barreiras culturais e econômicas das pessoas que não estão preparadas para ter, ver, sentir, ouvir, ler, compreender, assimilar e interpretar as informações. Quanto às barreiras econômicas, algumas informações são aparentemente gratuitas, mas na verdade nelas estão implícitos diversos custos, tais como: de comunicação, de investimento, amortização e manutenção de equipamentos, do tempo do receptor a sintonizar, a receber e/ou descarregar a informação, dentre outros (e.g., J. M. Pereira, 2007). Além das barreiras culturais e econômicas, pessoas com nível semelhante, seja socioeconômico ou cultural, ainda assim interpretam as informações/dados de forma diferente, tanto quanto as leem, olham, ouvem, recebem e/ou transmitem (ter, saber usar e onde usar as informações). Cabe salientar que, apesar de os “dados serem objetivos, a informação tem uma grande dose de subjetividade” (Mendes, 2001, p. 17), possibilitando, assim, que as muitas diferenças em seu uso acabem por criar perfis de usuários com características específicas aos seus estilos de vida e níveis socioeconômicos. Assim, uma das alternativas para que a informação tenha qualidade é a criação de soluções tecnológicas e informacionais adequadas aos vários estilos de vida (idade, objetivo de vida ou grau de conhecimento sobre o tema) e aos vários tipos de informação (e.g., Picoito & Almeida, 2007).

Se superarmos esses três aspectos (ter, saber usar e onde usar a informação) relacionados diretamente à qualidade da informação, “espera-se minimizar situações que acabam por ficar com performances limitadas, seja pelo déficit de visão compartilhada seja pelo déficit de qualificação ou de informação” (Serrano, 2007, p. 182-183).

Considerando todos os aspectos do tratamento, interpretação e uso da informação, ela poderá contribuir muito, pouco ou nada na construção da realidade social em uma sociedade que pretenda ser inovadora, empreendedora e com oportunidade de minimização de desigualdade social (e.g., Picoito & Almeida, 2007; Serrano, 2007).

2.2.2 Conhecimento

Um grande desafio para todas as sociedades contemporâneas que privilegiam o conhecimento é que seus receptores o transformem em competências para a inovação e o desenvolvimento social e econômico nestas sociedades (e.g., Coelho, 2007). Sob essa perspectiva, admite-se que o conhecimento “é conjunto de informações válidas, organizadas e integradas pelo seu receptor com sentido de utilidade para determinado fim ligado às suas atividades inseridas em uma cadeia de valores caracterizada na sociedade” (Mendes, 2001, p. 19).

É importante destacar que o conhecimento está sujeito às diferenças de informações quanto à sua orientação e ao tipo de reação ou atitude que promove ou provoca em seu receptor.

A informação é orientada para a ação ou decisão e provoca uma atitude crítica de validação; a informação para o conhecimento, além de provocar a mesma atitude, pode ainda provocar uma sensação de conforto ou mal-estar em relação aos conhecimentos anteriores, conduzindo a um processo de aprendizagem ou a simples rejeição. (Mendes, 2001, p. 19)

Também há de se diferenciar a forma de obter o conhecimento e a informação para desmistificar que suas relações são mais complexas do que os simples esquemas anunciados por autores (e.g., Lança, 2004). Para obter informação impõe-se um enquadramento conceitual com envolvimento de pressupostos ou teorias implícitas ou explícitas tendo que se verificar o processo de aprendizagem e percepção dos dados, para que estes sejam selecionados e convertidos numa forma que, em certo sentido, adquira significado e tenha conteúdo informativo para o receptor. Já o conhecimento é necessário relacioná-lo com aptidões e experiências adquiridas do receptor que não podem ser prontamente codificadas sob forma de informação a ser transmitida aos outros. Para transmiti-lo é necessário haver uma acumulação de vários tipos de conhecimentos, correndo-se o risco de, como um bem de capital, se depreciar, pois é endógeno ao sistema econômico e social (Lança, 2004). Apesar desses riscos, o conhecimento pode ser partilhado por um número indefinido de receptores com grande possibilidade de perda de utilidade, tornando-se, assim, a sua aplicabilidade mais complexa do que a da informação (e.g., Lança, 2004; Alturas, 2013).

Quanto maior o nível de conhecimento do receptor, maior será a sua sensibilização e compreensão das informações, o que lhe permitirá produzir referências e ideias, e, com isto, estabelecer pontes de diálogo em espaços cada vez mais abrangentes. Associado a esse fato: “quanto maior a complexidade e nível de acumulação do conhecimento, mais formação e qualificação o receptor terá que adquirir, correndo-se assim o risco de que a maior parte dos cidadãos ficará a tramitar em espaços limitados e serão meros repetidores de informação” (J. M. Pereira, 2007, p. 528).

O conhecimento é explícito na ciência e na tecnológica, enquanto na técnica é tácito. O conhecimento tácito é resultante de aprendizagem prática, não sendo facilmente transferido porque não é enunciado e nem medido de forma explícita, assumindo, assim, em grande medida, a forma de qualificações individuais (e.g., Lança, 2004). Já o conhecimento explícito é convertido por meio de um processo de codificação “transmissível através de uma pluralidade de suportes: que torna a incorporação, verificação, armazenamento e reprodução do conhecimento particularmente mais fácil” do que o conhecimento tácito (Lança, 2004, p. 39).

Por considerar o conhecimento tácito importante para desenvolvimento das pessoas, pode-se dizer que ele não se esgota com as TIC, mas reconhece-se que, para as experiências e práticas dos indivíduos, as tecnologias “são extremamente importantes para gerir a informação necessária à operacionalização da gestão do conhecimento” (Amaral L. M., 2007, p. 85).

Para finalizar, a “ideia de que o conhecimento é um bem universal, a toda a Humanidade, simplesmente não é compatível com o registo” (Dias, 2007, p. 81) que se tem sobre o desenvolvimento e a igualdade de condições das pessoas e das nações, mesmo com todos os avanços e benefícios advindos da sociedade em rede, sendo cada vez mais utópica a existência dessas igualdades na atual sociedade.

2.2.3 Sociedade da Informação, do Conhecimento e em Rede

A partir do final do século XX, dizemos que estamos em uma nova sociedade em que cada vez mais a questão central para a evolução e a igualdade social desta sociedade é centrada no paradigma baseado na aquisição, no armazenamento, processamento, transmissão, distribuição e disseminação da informação (e.g., Fernandes, Correia & Antunes, 2007; Amaral L. M., 2007). A esse “novo” paradigma denominou-se de Sociedade da Informação. Entretanto, para ser considerada uma nova sociedade não basta apenas o desejo de torná-la nova apenas com mais um requisito tecnológico, é necessário que esse novo paradigma traga consigo preceitos que sejam capazes de transformar os antigos ideais de liberdade, modernidade e justiça social em verdadeiros e acessíveis a todos (e.g., J. M. Pereira, 2007). Nesse sentido é necessário que países desenvolvam “um novo modelo socioeconómico que promova profundas e extensas alterações no comportamento, nas atitudes e nos valores das estruturas sociais e políticas do nosso tempo” (Amaral L. M., 2007, p. 87). Esse novo modelo deverá ter como premissa estimular intensamente a acessibilidade, a participação cidadã (intensa vivência), a busca de oportunidades e/ou pertença social nos processos democráticos, por meio da dinamização das TIC, como um instrumento central de modernização e melhoria da qualidade de vida na sociedade” (UMIC, 2002, p. 9). Enfatiza-se que essas premissas devam ser desenvolvidas por meio de ações por toda a sociedade, e não só pelo governo, e que conduzam o cidadão e organizações para o “saber fazer”, de tal forma que possam ser aplicadas sinergicamente como novas capacidades noutras áreas de conhecimento. Se, na prática, tal modelo se concretizar (apesar de nos parecer utópico), as sociedades terão chances de minimizar as diferentes formas de exclusão social e econômica por meio de determinação de práticas econômicas e sociais para produção do bem-estar social (e.g., Neves, 2007; Figueiredo, 2007; Almeida, 2007).

Assim, na sociedade da informação as principais atividades estão integradas pelas TIC e se organizam em formatos que convergem ação e comunicação em modelos de negócio baseados na informação que circula em redes eletrônicas e plataformas tecnológicas, suportando, assim, uma evolução da economia, a digital (e.g., Amaral L. M., 2007).

Sendo a evolução tecnológica uma característica natural da Humanidade, os modelos de negócios baseados em informação deixaram de ser eficientes e foi necessário agregar mais um componente, o conhecimento, gerando novos modelos de negócios baseados na informação e no conhecimento. Assim, o paradigma da sociedade passou da informação ao conhecimento, trazendo uma nova designação: Sociedade do Conhecimento. Diferente do paradigma baseado apenas na informação, esse novo paradigma traz consigo características mais complexas e incertezas baseadas na essência não determinística da própria natureza do conhecimento (e.g., Zorrinho, 2007; Mendes, 2001; Ribeiro, 2004).

A complexidade do paradigma da sociedade do conhecimento adapta-se com maior facilidade às pessoas com educação e formação superior, inteligência e capacidade de recorrer às informações e aos conhecimentos para desenvolver suas atividades de forma criativa, dinâmica e versátil, em contextos bem definidos que utilizam sistemas que se integram aos novos modelos de negócios (Mendes, 2001). Fica evidente, pela própria desigualdade social e econômica mundialmente conhecida entre pessoas e países, que parte significativa dessa população não possui a educação, a formação e

a inteligência necessárias para acessar as bases de conhecimento que esse novo paradigma impõe, de tal forma que é latente o aumento da exclusão social e econômica na sociedade do conhecimento (e.g., Zorrinho, 2007).

A sociedade que se baseia nos modelos de negócios que exigem recorrer e acessar informações e conhecimentos utilizando sistemas e plataformas tecnológicas acaba por gerar redes globais e supraterritoriais de poder político, social e econômico, constituindo, assim, uma nova estrutura social em todas as dimensões-chave da organização e da prática social. A esse novo paradigma, baseado na informação, no conhecimento e nas redes globais e supraterritoriais alimentadas por TIC e baseadas em microeletrônica, deu-se o nome de sociedade em rede (e.g., Castells, 2011; Zorrinho, 2007).

Muitos são os desafios que a sociedade em rede tem que superar para acabar com as desigualdades sociais e econômicas, dentre eles: mobilizar a sociedade e estimular redes de colaboração, transformar a educação e desenvolver competências, promover a inclusão social, disseminar a informação de interesse público, assegurar a segurança e a privacidade no uso da internet, simplificar e melhorar os serviços públicos, fomentar o crescimento, a concorrência e a produtividade (e.g., Magalhães, 2007).

Há evidências de que o paradigma da sociedade em rede, apesar dos benefícios da integração e do aumento da comunicabilidade, do acesso a informações e ao conhecimento, agravou ainda mais a situação de desigualdade social e pobreza, criando um novo tipo de exclusão, a digital, sentida em especial entre pessoas de classes sociais pobres (e.g., Sey et al., 2013; M. C. Silva, 2009). Assim é imperativa a condição de modernização do tecido econômico e social e que as estratégias de desenvolvimento da sociedade em rede “garantam em simultâneo a inclusão, o combate as assimetrias sociais e territoriais e a criação de melhores condições competitivas para as empresas e as pessoas” (Zorrinho, 2007, p. 612).

2.2.4 Tecnologias da informação e da Comunicação - TIC

Na sociedade da informação, do conhecimento ou em rede, as TIC estão sujeitas a diferentes propósitos e contextos (e.g., Scherer, Rohatgi & Hatlevik, 2017). Vários estudos sugerem que as TIC estão se tornando uma dimensão central nas várias etapas do ciclo de vida das pessoas e sua adoção e seu impacto variam de acordo com características individuais e com sua fase de desenvolvimento (e.g., Carvalho, Francisco & Relvas, 2015).

O pensamento romântico de que as TIC são universais e seus resultados são aplicáveis a toda a sociedade como fator de desenvolvimento regional ou promoção do bem-estar social deve ser visto com ressalvas, porque existem desigualdades entre os países e pessoas que condicionam, com regras próprias ao seu contexto, o aprendizado, a aplicabilidade e a divulgação das TIC. Assim, pode-se dizer que não há certeza absoluta de que as TIC (por si só) sejam fatores de justiça social e/ou possam diluir as diferenças sociais e econômicas entre pessoas ou países, mas pode-se afirmar que o saber usar as TIC é antes de tudo um fator regulador para a existência dessas diferenças e da justiça social (e.g., Montargil, 2007).

Nesse sentido, mais importante do que definir diferenças regulatórias e padrão de uso das TIC, como, por exemplo, não usuários, usuários intermediários ou avançados, é necessário entender o contexto social, econômico e político das pessoas e dos países, e principalmente como as TIC afetam os seus

dinâmicos e complexos comportamentos no dia a dia para se viver na sociedade em rede (e.g., Bagchi, Udo, Kirs & Choden, 2015; Carvalho, Francisco & Relvas, 2015). “Calhoun, Teng e Myun (2002) apontaram que, embora as TIC sejam isentas de cultura, a tecnologia que afeta o comportamento humano é influenciada pela cultura.”³ (Bagchi, Udo, Kirs & Choden, 2015, p.78, tradução nossa).

O comportamento das pessoas, ou seja, a forma como o seu dia decorre, o que fazem e como fazem “tem mais a ver com os seus hábitos e da sociedade em que vivem do que com o estado da tecnologia. [...] Em regra geral, a tecnologia é disponibilizada antes de a sociedade estar motivada para aplicá-la em grande escala” (Picoito & Almeida, 2007, p. 156).

Em virtude da acelerada evolução das TIC, sua disponibilização tem sido feita em grande escala por meio de redes não controláveis a diversos segmentos da sociedade, e tem se tornado uma realidade que traz grandes preocupações na sociedade atual, em especial com implicações de natureza ética advindas de seu uso incorreto. Por exemplo, quando são usadas para fazer pirataria, explorar a pornografia ou novas formas de terrorismo ou mesmo utilizações abusivas, quer por parte de empresas privadas ou públicas, na invasão de nossa privacidade, por meio do acesso, disponibilização ou venda de nossos dados pessoais, dentre outras (e.g., Coelho, 2007; Gomes, 2007; Dias, 2007). Depreende-se que “a dimensão ética dos grandes problemas humanos não se alterou substancialmente com as TIC, apenas mudou a forma de a equacionar” (Gomes, 2007, p. 678-679).

Reconhece-se que em simultâneo ao lado maléfico do uso da tecnologia, o seu uso dispõe de ingredientes para fazer o bem, para conquistar benefícios. Entre esses “há um *empowerment* dos cidadãos para acompanharem e intervirem por meio de via pública ou comunitária contrapondo-se aos centros de poder”, ou a evolução em termos de: saúde, educação, fiscal, transações comerciais, dentre outras (Gomes, 2007, p. 678-679). Com tecnologia também será possível obter proteção da nossa identidade real, nos induzindo a nos sentir sempre seguros e responsáveis como cidadãos nos planos financeiro, fiscal ou jurídico (e.g., Veríssimo, 2007).

Resume-se que a tecnologia são instrumentos para adoção e aplicação das TIC e que por si só não produzem o bem ou mal, e sim são as opções do comportamento humano que as tornam boas ou más para a sociedade atual (e.g., Coelho, 2007; Gomes, 2007; Dias, 2007).

Espera-se que nesse jogo entre o bem e o mal, entre vícios e virtudes, a humanidade posa criar e usufruir da tecnologia para exercitar “de modo a que o bem da humanidade possa levar a melhor” (Moreira, 2007, p. 608).

2.2.5 Globalização

Globalização, sociedade em rede ou novo paradigma da comunicação? Para alguns autores, o conjunto de mudanças experimentadas em todos os níveis, do econômico ao político, do social ao cultural, é chamado de globalização; para outros, de sociedade em rede ou novo paradigma da comunicação. Não importa o nome, o que se tem verificado é uma “poderosa mudança que tem provocado uma alteração no contexto em que se desenvolvem as atividades humanas”, em especial, por permitirem

³ “Calhoun, Teng, and Myun (2002) have pointed out that while ICT is culture free, the technology which affects human behavior is influenced by culture”.

criar relacionamentos cada vez menos limitados a um espaço temporal e físico geográfico⁴ (Caraça, 2007, p. 150).

Destaca-se, entre muitas mudanças de contexto, a que chamamos de comércio eletrônico⁵, que, em função do aumento da acessibilidade, da literacia digital e dos processos de segurança digital, se tornou um dos vetores emblemáticos da globalização (e.g., Coelho, 2007).

Além disso, nesse contexto, apenas o aumento da acessibilidade e da literacia digital não são suficientes para a sobrevivência dos indivíduos na sociedade globalizada. É necessário que esses conquistem (“litem”) o seu lugar no mercado, demonstrando o seu desempenho por meio de um conjunto de saberes, que não apenas os tecnológicos, mas, também, os jurídicos, organizacionais, de marketing, etc., sempre com foco na conquista da rentabilidade das empresas (e.g., Coelho, 2007; Caraça, 2007).

Nesse império globalizado do século XXI, a conquista de um lugar no mercado está relacionada com a mudança de paradigma dos direitos adquiridos do trabalhador, em décadas anteriores, que foram sendo perdidos ao longo dos meados do século XX. Por isso, o indivíduo tem sempre uma necessidade de negociar, a cada trabalho, a permanência de direitos (e.g., Caraça, 2007).

Na sociedade globalizada, o indivíduo só tem valor se produzir ou tiver condições financeiras de consumir. Ou seja, o indivíduo tem que ser rentável, caso contrário, não mais interessa para o mundo global, em rede, tornando-se dispensável, descartável ou um peso para o império globalizado (e.g., Caraça, 2007; Zorrinho, 2007).

Em geral, uma profunda divisão social entre aqueles que obtêm conhecimento e habilidades valorizados na economia mundial global e aqueles que estão em desvantagem a esse respeito é uma característica fundamental da globalização e sua contribuição para a tendência de crescente desigualdade de renda dentro e entre países. Na sociedade de rede global, conhecimento e comunicação são recursos fundamentais para o desenvolvimento.⁶

Para minimizar esses impactos da substituição dos indivíduos na sociedade globalizada e salvaguardar a dimensão ética e humanista, o modelo socioeconômico da sociedade em rede deverá ser composto, em um de seus pilares, pela disseminação da informação e pela promoção do conhecimento, e sua viabilização só ocorrerá se grande parte das pessoas tiverem a oportunidade de ter bom nível de qualificação, competência e suporte tecnológicos modernos. Sabe-se que esse processo de mudança de contexto não será fácil e nem imediato, e nem se dará apenas pela vontade política ou das escolhas dos agentes econômicos e sociais, mas, sim, pela cultura da motivação para o uso responsável pelos indivíduos e pela própria sociedade (e.g., Zorrinho, 2007).

⁴ Disponível em: https://www.soas.ac.uk/cedep-demos/000_P523_MKD_K3637-Demo/unit1/page_10.htm

⁵“O comércio eletrônico é a realização de toda a cadeia de valor dos processos de negócio num ambiente eletrônico, por meio da aplicação intensa das tecnologias de comunicação e de informação, atendendo aos objetivos de negócio. Os processos podem ser realizados de forma completa ou parcial, incluindo as transações negócio-a-negócio, negócio-a-consumidor e intra-organizacional, numa infraestrutura predominantemente pública de fácil e livre acesso e baixo custo” (Albertin, 2000, p. 95).

⁶ Disponível em: https://www.soas.ac.uk/cedep-demos/000_P523_MKD_K3637-Demo/unit1/page_10.htm

2.3 Impactos da internet no mundo digital e na sociedade

2.3.1 Benefícios e ameaças

A internet é definida por Castells (2011) por: conjunto com o *World Wide Web* (WWW) e as comunicações sem fios como um meio de comunicação interativa que se distancia da comunicação tradicional. A internet abre um leque de aplicações distribuídas por todos os patamares da vida e “é o tecido em várias áreas: no trabalho, nas ligações pessoais, na informação, no entretenimento, nos serviços públicos na política na religião” (Castells, 2011, p. XLIX). “A internet deve ser considerada como uma rede de indivíduos, bem como uma rede de computadores (Hargittai, 1999). Portanto, acreditamos que o uso individual da internet pode ser explicado por meio de diferenças de valores individuais”⁷ (Bagchi, Udo, Kirs & Choden, 2015, p. 77, tradução nossa).

Na sociedade em rede, a internet é considerada a base de mudança do paradigma em sua organização e prática social, ou a principal chave das TIC para o desenvolvimento das transformações sociais, econômicas e políticas com vistas à erradicação da pobreza, ao desenvolvimento econômico e à melhoria da reengenharia de processos de negócios. Só haverá transformação se efetivamente todos puderem usá-la, mas infelizmente existem muitas e grandes diferenças entre todos os países no mundo (e.g., Correia, 2007; Bagchi et al., 2015).

A utilização da internet traz consigo muitas possibilidades de mudanças sociais, especialmente nas últimas décadas. Segundo Castells (2011), talvez a mais evidente tenha sido a transformação do processo de comunicação por este fazer parte de uma característica distintiva do ser humano, que é ser lógico. Tal percepção de Castells é fácil de constatar ao depararmos com o fato de que diariamente aumentam as pessoas que acessam: televisão, rádio, jornais, filmes, músicas, revistas, livros, artigos, base de dados, etc. por meio de aplicações na internet como forma de produto cultural ou informacional digitalizado. Assim, a internet se popularizou e pode-se ter acesso ao que se quer, quando se quer, e, o mais importante de tudo é que é possível assimilar a informação em função do ritmo cognitivo individual de acordo com o nível educacional, faixa etária, cultura ou interesse, dentre outros (e.g., Castells, 2011; Correia, 2007; Topaloglu, Caldibi & Oge, 2016).

Com o desenvolvimento das tecnologias de comunicação, especialmente a internet tornou-se um local popular de comunicação onde mudanças mais acontecem, e isto afeta a vida humana desde os primeiros anos de vida. A internet, presente em todos os lugares, da educação à defesa e à ciência e ao entretenimento, reformulou as relações interpessoais, bem como a vida social, econômica e cultural. (Topaloglu, Caldibi & Oge, 2016, p. 350, tradução nossa)⁸

Diante da facilidade e da liberdade de acesso e escolha dos diferentes tipos de informação e conhecimento proporcionada pela internet aos seus usuários (que não são iguais e nem perfeitamente racionais), coloca-se que seu uso está relacionado à percepção moral de valores de cada indivíduo. Assim, de acordo com os valores culturais de cada sociedade, abrem-se muitas possibilidades em se utilizar a internet de forma correta ou incorreta. Pode-se dizer que a moralidade quanto ao uso da

⁷ “The Internet has to be considered as a network of individuals as well as a network of computers (Hargittai, 1999). Therefore, we believe that individual Internet use can be explained with the differences in individual values.”

⁸ “With the developments in communication technologies, especially the Internet has become a popular place for communication where changes happen most, and it affects human life starting from very early years. The Internet, which is present everywhere from education, defense to science and entertainment, has reshaped interpersonal relations as well as social, economic and cultural life.”

internet está relacionada às escolhas feitas pelos indivíduos, ou seja, que optam por fazer o certo, embora tivessem a liberdade para fazer aquilo que está errado. A cada livre escolha de cada indivíduo, essas o colocam à frente da verdade em que acreditam ou querem para viver na sociedade em rede, e, assim, com convicção, vão moldando seu caráter, ética e cultura (e.g., Moreira, 2007; Coelho, 2007). Infelizmente, no percurso imaginário oferecido pelas escolhas erradas no uso da internet, muitos atos ilícitos são praticados por operadores ciberdelinquentes (não significa pessoas pobres) contra pessoas inocentes, empresas, países e a sociedade. Para praticá-los, esses “piratas” do século XXI utilizam-se da internet e da ligação global para “submergir/penetrar” nas vulnerabilidades dos sistemas e deficiências e/ou insuficiências dos fabricantes, operadores, usuários, e, em última análise, dos legisladores e governantes. Alguns desses atos ilícitos são clones perfeitos das operações verdadeiras feitas digitalmente nas aplicações da internet e vêm trazendo pânico e insegurança às pessoas e empresas que foram vítimas desses ataques por bandidos cibernéticos (e.g., Veríssimo, 2007; Coelho, 2007).

Parte dos ataques cibernéticos – e não só – estão relacionados ao grave problema que através da internet o mundo *online* está vivendo, talvez o maior dos males no século XXI, que é a perda da privacidade. A privacidade das pessoas está sendo invadida, seja pessoalmente (fisicamente) ou a de seus dados, que estão sendo acessados e controlados sem a livre autorização - muitas vezes por imposição de grandes empresas que lideram o mercado digital. Tal privacidade é invadida e perdida quando nossos dados, nossas preferências e nossos desejos são “vendidos” pelos que os acessaram nas aplicações da internet a políticos e/ou empresas comerciais e até a bandidos cibernéticos que passam a nos assediar e interferir em nossas escolhas e até nos lesar financeiramente, rompendo, assim, nossos direitos básicos constitucionais relacionados à cidadania (e.g., Coelho, 2007; Veríssimo, 2007).

Mas nem tudo é mal no uso da internet:

o fato de a internet colocar à disposição dos usuários abundantes formas de comunicação de que antes não disponham facilita que mais pessoas estejam e condições de saber o que está a acontecer e ao mesmo tempo permite que estas pessoas expressem a sua opinião e que esta chegue diretamente a milhões de pessoas, sem ter que estarem sujeitas apenas aos clássicos meios de informação. (Moreira, 2007, p. 607)

Também como vantagem no uso da internet, no novo modelo socioeconômico prevalecente na sociedade em rede ou globalizada, as estruturas tradicionais de mercado têm fortes possibilidades de ser rompidas, criar mercados e negócios inteiramente novos e deslocar os modelos de negócios existentes ao diminuir as velhas barreiras comerciais (e.g., Dias, 2007; Amaral L. M., 2007; Montargil, 2007).

Apesar dessas novas possibilidades de mercados e negócios advindas da suposta revolução democratizada da internet, ainda se verifica fortíssima tendência de concentração capitalista, não alterando, assim, a relação de poder na sociedade globalizada que continua a privilegiar determinados grupos sociais em detrimento a outros em função do seu acesso (e não só) não se distribuir de forma igualitária (e.g., Dias, 2007; Amaral L. M., 2007; Montargil, 2007).

Além do acesso desigual à internet com reflexos diretos nas possibilidades de crescimento capitalista no mundo globalizado, tais acessos e possibilidades estão diretamente associados às variáveis sociodemográficas ou características de grupos de indivíduos, tais como: serem mais escolarizados e

mais jovens, desempenharem profissões mais qualificadas e/ou residirem em regiões mais desenvolvidas em um contexto nacional. Tais variáveis ou características, quando interligadas ao uso da internet, acabam por, em sua grande maioria, influenciar no agrupamento dos indivíduos em três categorias de usuários da internet: inferior, intermédio e superior (e.g., Cardoso, Gomes & Cardoso, 2007; N. Rodrigues, 2007; Coelho, 2007).

As influências das variáveis sociodemográficas sobre o uso da internet têm sido relatadas em muitos estudos (e.g., Cyr & Head, 2013; Park & Jong-Kun, 2003; Zeffane & Cheek, 1993), além de outros como:

- a) o nível escolar está fortemente correlacionado com a classe de renda (e.g., Jones & Fox, 2009);
- b) a faixa etária e o nível escolar são variáveis consideradas mais importantes quanto à facilidade ou inibição ao acesso e uso da internet, se comparadas com outras variáveis como sexo, renda e/ou etnia (e.g., Nie & Erbring, 2000);
- c) na faixa de etária acima de 64 anos tem sido relatado que a internet é usada principalmente para troca de *e-mails* (e.g., Jones & Fox, 2009);
- d) os acessos utilizando a internet considerados mais populares variam de acordo com as faixas etárias, como, por exemplo: as aplicações bancárias, busca de emprego, compras e informações sobre saúde (e.g., Bagchi, Udo, Kirs & Choden, 2015).

2.3.2 O papel no Estado e os impactos sociais

2.3.2.1 Papel do Estado

Para aderir ao modelo socioeconômico imposto pela sociedade em rede, países (Estados) precisam estabelecer metas, em diferentes domínios, para o seu desenvolvimento econômico, social e político. Destacam-se prioritariamente três domínios que devem ser planejados e suas metas executadas para alcançar esse desenvolvimento, entre eles: a) preparação da transição de uma economia apoiada em bens de capitais para uma economia competitiva e dinâmica baseada na informação, no conhecimento e em rede (globalizada); desenvolvimento da modernização do modelo social democrático baseado na igualdade de oportunidades, por meio de investimentos nas pessoas e do combate à exclusão social; e promoção de perspectivas macroeconômicas e de seu crescimento mediante uma adequada combinação de diferentes políticas públicas (e.g., Lança, 2004). Como exemplo de planejamento dos domínios e execução de suas metas para o desenvolvimento na sociedade em rede, os países Portugal e Brasil apoiaram esses três domínios em setes pilares: 1) disponibilização de banda larga para todo os cidadãos; 2) oferta e formação em novas capacidades, especialmente para as populações mais desfavorecidas; 3) oferta de qualidade e eficiência dos serviços públicos por meio das aplicações de governo eletrônico; 4) proporcionar aos cidadãos o direito de exercer melhor cidadania por meio da democracia eletrônica; 5) ofertar saúde de qualidade ao alcance de todos; 6) proporcionar ou gerar novas formas de criar valor econômico por meio de negócios eletrônicos e conteúdos interativos (e.g., Lança, 2004; UMIC, 2002).

Ao planejar esses domínios e executar suas metas o Estado assume um papel central criando cenários escalonados e evolutivos para o desenvolvimento de seus povos e da sociedade em rede. Mas, infelizmente, infere-se que a execução de todas as metas, em cada um dos domínios estabelecidos, é

complexa, difusa, diversificada, e muitas vezes utópica, especialmente em países pobres e em desenvolvimento. Corrobora com tal afirmação o fato de que ainda no século XXI, com toda a tecnologia disponível e metas bem delineadas por organizações internacionais que visam ao desenvolvimento da humanidade, na grande maioria dos países, pois raras são as exceções, ainda não há sociedades em que “todas” as pessoas têm inicialmente as mesmas possibilidades de se comunicar entre si ou com organizações públicas ou privadas por meio de sistemas e soluções disponíveis na rede WWW – e sem dizer que nem mesmo essas pessoas têm acesso ao preceito mais básico: o de usufruir com naturalidade de informação e conhecimento disponibilizados em fontes diversas, predominantemente, sob formas eletrônicas (e.g., Almeida, 2007).

Sendo a internet considerada a “chave central” para o desenvolvimento dos países na sociedade em rede e a existência da desigualdade social entre pessoas em um mesmo país, o Estado deve, por meio de políticas públicas, assumir um importante papel de garantir a criação para as condições de acesso generalizado à internet e do desenvolvimento da utilização das TIC visando a aumentar a literacia digital, contribuindo, assim, para a diminuição do “fosso digital” (e.g., Figueiredo, 2007).

Não só o Estado, mas, de modo geral, as empresas e outras entidades não públicas devem participar da sociedade em rede aplicando parte de sua responsabilidade social na criação de ambientes de acesso, do fomento à partilha de conhecimento, da garantia de espaços para trabalho colaborativo, da promoção de comportamentos éticos, dentre outros (e.g., Almeida, 2007).

Apesar de os Estados reconhecerem que muito ainda há para se fazer para a igualdade dos direitos humanos, é inegável que a eficiência das políticas públicas e da intervenção do Estado para o desenvolvimento das pessoas e dos países na sociedade em rede tem sido comprovada pelo aumento do número de grupos sociais com acesso direto às TIC com reflexos na educação e no exercício da cidadania (e.g., Neves, 2007).

2.3.2.2 Impactos sociais

A intensidade e o grau de conhecimento no uso das TIC, em especial a internet sugerem classificações de seus usuários em categorias, por exemplo, inferior, intermédio ou superior. Mas independentemente do motivo que leva o indivíduo a pertencer a essas categorias, existe uma condição individual prévia para as utilizarem: os valores motivacionais individuais como princípios orientadores em suas vidas. A satisfação, a realização, o poder, o prazer são alguns desses valores individuais que motivam as pessoas em suas ações utilizando as TIC e a internet (e.g., Bagchi, Udo, Kirs & Choden, 2015). Quanto à internet, Schwartz identificou dez tipos de valores (cf. Tabela. 1) que influenciam o seu uso (e.g., Bagchi, Udo, Kirs & Choden, 2015).

Schwartz define valores como "objetivos desejáveis, trans-situacionais, de importância variável, que servem como princípios orientadores na vida das pessoas". Indivíduos, seja em meio a uma ou através de várias sociedades, têm prioridades de valores bem diferentes que refletem suas diferentes heranças genéticas, experiências pessoais, locais, sociais e por processos de aculturação [...] O valor também é descrito como um construto motivacional que influencia as metas que os indivíduos podem tentar atingir e que levam à observação de que os comportamentos individuais são guiados por seus valores [...] valores são crenças intimamente relacionadas às metas desejáveis. Os valores transcendem ações e situações específicas, servem como padrões ou critérios e são ordenados por importância em relação uns aos

outros. O conjunto ordenado de valores forma um sistema de prioridades de valores. A importância relativa do conjunto de valores relevantes orienta a ação.⁹ (Bagchi, Udo, Kirs & Choden, 2015, p.78)

Tabela 1. Dez valores motivacionais para o uso da internet definidos por Schwartz

Grupo	Valor	Descrição
Conservação	Segurança (ordem social)	Segurança, harmonia e estabilidade da sociedade, das relações e do eu (a segurança de seu país é muito importante, quer que seu país esteja a salvo de seus inimigos).
	Tradição (humanidade, devoção)	Respeito, compromisso e aceitação dos costumes e ideias que a cultura tradicional ou religião proporciona (pensa que é importante fazer as coisas da maneira como aprendeu com sua família, quer seguir costumes e tradições).
	Conformidade (obediência)	Restrição de ações, inclinações e impulsos suscetíveis de perturbar ou prejudicar os outros e violar as expectativas ou normas sociais (acredita que as pessoas devem fazer o que lhes é dito, pensa que as pessoas devem seguir as regras em todos os momentos, mesmo quando ninguém está assistindo).
Auto transcendência	Benevolência (gentiliza)	Preservação e melhoria do bem-estar de pessoas com quem se está em contato pessoal frequente (sempre quer ajudar pessoas que estão próximas, muito importante para cuidar das pessoas que conhecem e gostam).
	Universalismo (justiça social e igualdade)	Compreensão, apreciação, tolerância e proteção para o bem-estar de todas as pessoas e para a natureza é importante que todos no mundo sejam tratados de forma igual (quer justiça para todos, mesmo aqueles não conhecidos).
Capacidade de abertura a mudanças	Estimulação (vida excitante)	Emoção, novidade e desafio na vida (procura aventuras, gosta de correr riscos, quer ter uma vida excitante).
	Autonomia (liberdade e criatividade)	Pensamento independente e ação-escolher, criar, explorar (pensa que é importante estar interessado em coisas, é curioso e tenta entender tudo).
Auto aperfeiçoamento	Realização (sucesso e ambição)	Sucesso pessoal por meio da demonstração de competência de acordo com as normas sociais (ser muito bem-sucedido é importante, gosta de se destacar e impressionar outras pessoas).
	Poder (autoridade, riqueza)	Status social e controle de prestígio ou domínio sobre pessoas e recursos (gosta de ser responsável e diz aos outros o que fazer, quer que as pessoas façam o que lhes é dito).
Hedonismo	Hedonismo (prazer)	Prazerosa e sensual para si (quer gozar a vida, ter um bom tempo onde gratificação muito importante).

Fonte: adaptado de Bagchi, Udo, Kirs e Choden (2015, p. 79)

Bagchi, Udo, Kirs e Choden (2015) analisaram o uso da internet em países desenvolvidos considerando o impacto dos valores propostos por Schwartz, e concluíram que apenas a metade desses tiveram impactos significativos no uso da internet (mais detalhes em Bagchi, Udo, Kirs & Choden, 2015).

Resta-nos saber, em estudos futuros, se em países em desenvolvimento e subdesenvolvidos haverá impactos desses valores na vida das pessoas com o uso da internet.

⁹ Schwartz defines values as “desirable, transsituational goals, varying in importance, which serve as guiding principles in people’s lives”. Individuals both within and across societies have quite different value priorities that reflect their different genetic heritage, personal experiences, social locations, and enculturation [...] Value is also described as a motivational construct that influences the goals individuals may attempt to attain which leads to the observation that individual behaviors are guided by their values [...] values are beliefs, closely linked to desirable goals. Values transcend specific actions and situations, serve as standards or criteria and are ordered by importance relative to one another. The ordered set of value forms a system of value priorities. The relative importance of the set of relevant values guides action.

2.4 Novos paradigmas?

2.4.1 No tempo

O tempo não é apenas uma unidade métrica, é muito mais do que apenas uma medida. O tempo na sociedade em rede significa dizer que o tempo voa, foge e não retorna – em latim, a expressão usada é “*tempus fugit*”. Combinar o “*tempus fugit*” com a sociedade em rede parece fazer todo o sentido, pois o tempo adquiriu uma nova dimensão no modelo de organização social da sociedade em rede. Nesse sentido, as sociedades vivem de acordo com a complexidade do ritmo impostos por motivos culturais, sociais e econômicos, regendo o dia a dia dos indivíduos com base em um tempo socialmente construído e diferentemente valorado (e.g., Castells, 2011; Cardoso, Gomes & Cardoso, 2007).

Assim, pode-se considerar que uma das principais consequências da sociedade em rede está relacionada ao tempo que despendemos para realizar nossas atividades e as suas diferentes formas de uso. Há uma forte percepção de que houve uma alteração profunda no uso do tempo no dia a dia, seja na forma de estar, quer no emprego ou na vida particular. Abriram-se novas e significativas perspectivas em múltiplos domínios da vida quotidiana, e facilitou-se a concretização de significativas mudanças, tanto em nível individual como em nível da sociedade atual (e.g., Cardoso, Gomes & Cardoso, 2007; Picoito & Almeida, 2007; Almeida, 2007). “O tempo é talvez a variável que a sociedade em rede mais influenciou. Na verdade, o tempo fisicamente não acelerou, apenas a nossa concepção mudou em resultado da forma como lidamos com ele” (Coelho, 2007, p. 49).

O tempo fisicamente não acelerou, o que mudou foi, em um mesmo espaço de tempo, o aumento de produtividade nos processos de produção, de gestão e da distribuição de bens e serviços no mundo, além da rápida e constante evolução técnica dos processadores de dados que permitem cada vez mais o aumento da velocidade de transmissão da voz, dados, imagens estáticas ou de vídeo e das redes de telecomunicações. Assim, os indivíduos ficam reféns dessa evolução tecnológica e são obrigados a acelerar as suas respostas, alterando substancialmente a forma de executar as suas rotinas profissionais e pessoais (e.g., Coelho, 2007; Castells, 2011; Cardoso, Gomes & Cardoso, 2007). Correia (2007, p.571-572) complementa que: “[...] o tempo da sociedade em rede parece ser nunca suficiente porque a capacidade humana de gerir a multitarefa é quase sempre derrotada pela pressão, da pressa e corrida contra o relógio, transformando-se numa competição em que as competências se viram contra o próprio indivíduo”.

Nesse cenário, as atividades se desenvolvem em um único tempo, sem distinção entre as atividades do trabalho, do lazer, do estudo e da diversão, assumindo-se assim a multitarefa (resolver problemas em múltiplos cenários) como uma situação de normalidade em nossas vidas (e.g., Coelho, 2007; Cardoso, Gomes & Cardoso, 2007; Correia, 2007).

Para alterar essa realidade do “*tempus fugit*” só a resistência do homem impedirá a aceleração ilimitada do tempo em nossas rotinas diárias e, para isto, faz-se “necessário repensar e compreender o papel e os impactos das TIC nessa mudança” (e.g., Cardoso, Gomes & Cardoso, 2007, p. 627).

2.4.2 Na comunicação

Afinal, como se define comunicação? É importante destacar que um dos conceitos mais tradicionais de comunicação assume a perspectiva de que uma mesma comunicação pode ter diferentes conotações, variando de acordo com o sentido e a interpretação de cada pessoa. Começamos por palavras-chave da definição de comunicação dada pelo dicionário Houaiss da língua portuguesa: comunicar envolve transmitir, receber, partilhar, saber fazer, ensinar, expor informações, instruções, ideais, sentimentos por meio de recursos físicos ou dispositivos eletrônicos. A comunicação pode envolver uma ou mais fontes de emissão e um ou mais receptores. Quando falamos em comunicação em massa, estamos dizendo que a comunicação é dirigida a um grupo de pessoas numericamente vasto, estipulado e fixo, disperso e não homogêneo (e.g., Harlow & Compton, 1976; Houaiss, Villar & Franco, 2009; G. Cardoso, 2014).

A partilha ou transmissão de informações é um dos aspectos mais importantes da comunicação e é muito valorizado na sociedade em rede, mas, para que seja feito corretamente, é necessário que os indivíduos tenham habilidade técnica para fazê-lo (e.g., Harlow & Compton, 1976). Entretanto, esse processo não é novo, e desde o século XIX observa-se a aceleração dos fluxos de informação e comunicação em nível mundial, trazendo consigo a emergência de públicos modernos que se utilizam de técnicas de comunicação, mas já se criticava que tal processo ficava restrito a círculos sociais comuns sem a sua ampliação para diferentes classes sociais (e.g., Harlow & Compton, 1976; Mattelart, 2006) .

Passadas décadas, foi somente partir dos movimentos sociais dos anos 1960, fortemente acentuados pelos jovens, que a partir década de 1980 surgiram novas formas de fazer reivindicações por meio de movimentos sociais, seja contra a arbitrariedade do autoritarismo, ou contra as injustiças sociais ou até mesmo na procura de experimentações pessoais. Tais movimentos, de caráter libertador das minorias, recorreram ao uso individualizado e descentralizado da tecnologia. Esses acabaram por ter forte influência na criação de uma nova cultura baseada na experimentação de símbolos da comunicação que são considerados o alicerce para modelo atual de apropriação social da mídia (e.g., G. Cardoso, 2014).

No século XXI, não é mais possível compreender a sociedade atual limitando-se a um espaço físico (geográfico), porque países, instituições, organizações e pessoas estão interligadas por múltiplas redes de relação e poder, e por meio das diferentes mídias de comunicação partilham espaços de fluxos de informação e conhecimento com objetivos comuns. Cabe ressaltar que, na sociedade em rede, uma das formas de poder mais evidentes está no controle ou na influência sobre a comunicação (e.g., G. Cardoso, 2014; Castells, 2011).

Tal controle e poder estarão sempre condicionados se grupos sociais tiverem ou não conectividade e o acesso a redes para impor seus valores e objetivos à sociedade e a outros para resistir à sua dominação. Tal perspectiva, se analisada do ponto de vista da comunicação, só ocorrerá se a comunicação for vista como um processo inovador e as informações forem interpretadas de forma ativa pelos seus receptores e transmitidas seletivamente para ressignificá-las sempre com a mediação e a participação (comunicação interpessoal e *mass media*) nos contextos dos indivíduos e suas comunidades locais. Assim, haverá possibilidade da disseminação do conhecimento, do fortalecimento

de novas formas de comunicação e do empoderamento individual, conseqüentemente, de uma autonomia comunicativa. Caso contrário, se a comunicação for unilateral e encontrar receptores passivos que a absorvam sem questionar novas informações e ideias, corre-se o risco de haver a dominação de culturas externas e valores impostos pelos emissores aos indivíduos e comunidades locais, os enfraquecendo na comunicação, no conhecimento e na cultura local¹⁰ (e.g., G. Cardoso, 2014; Castells, 2011).

Essas duas percepções de comunicação são caracterizadas por modelos bem distintos, o ativo, que é baseado num sistema de relações horizontais e fortemente interativo (e.g., internet, celulares, redes sociais, e-mails, jornais, revistas, rádios *online*, etc.), e o passivo, que é baseado numa forte ordem hierárquica e papéis bem definidos (e.g., na mídia impressa, televisiva, rádio e cinema) (e.g., G. Cardoso, 2014).

Na sociedade em rede a possibilidade de escolher e utilizar entre uma variedade de comunicações em rede, nunca disponíveis na história da humanidade, é vista como fenômeno mundial de “mídia em massa” e é considerada um facilitador no uso da perspectiva ativa da comunicação. Entretanto, sem superar as críticas do século XIX, a comunicação “em rede” continua a ser caracterizada por um padrão hierárquico de cima para baixo, no qual os membros direcionam a comunicação para outras pessoas no mesmo nível ou abaixo, mas não acima. Isso ocorre porque a conectividade e o acesso a redes em uma estrutura social é caracterizada pela exclusão e inclusão em diferentes tipos de redes sociais e de comunicação e o poder é uma determinante crucial da mudança social.^{11,12}(e.g., G. Cardoso, 2014; Castells, 2011).

Os diferentes tipos de comunicação (mídias) que utilizam as TIC, em geral, possuem um papel ambivalente na sociedade em rede. Se, por um lado, eles podem atuar como um processo democrático e solidário socialmente no desenvolvimento e no comportamento entre pessoas, comunidades e países, por outro, podem distorcer ou criar *fake news* sobre fatos e pessoas que irão formar falsos consensos sobre a realidade, podendo provocar a “desidratação” física e moral de indivíduos, grupos étnicos, comunidades ou mesmo de toda uma nação, com conseqüências imprevisíveis para o estabelecimento do estar social coletivo (e.g., G. Cardoso, 2014).

Se comunicação também é sinônimo de partilhar, afirma-se que uma das manifestações mais relevantes da sociedade em rede não é usar a comunicação para obter informações e sim partilhá-la (e.g., Caraça, 2007). No século XXI, em sua última década, embora a comunicação tenha se pautado em grande parte pela busca de informações, a possibilidade de comunicar partilhando as informações parece ser a evolução mais significativa para os próximos anos que virão. A comunicação que utiliza a partilha de informações tem que ser feita com responsabilidade e consciência, não apenas por um indivíduo, mas por todos os grupos ou comunidades, para alcançar o conhecimento coletivo (e.g., Topaloglu, Caldibi & Oge, 2016; Mendes, 2001).

¹⁰ SOAS. University of London. *Introduction to Knowledge, Communication & Development*. Disponível em: https://www.soas.ac.uk/cedep-demos/000_P523_MKD_K3637-Demo/unit1/page_10.htm

¹¹ SOAS. University of London. *Introduction to Knowledge, Communication & Development*. Disponível em: https://www.soas.ac.uk/cedep-demos/000_P523_MKD_K3637-Demo/unit1/page_10.htm

¹² Schwab, N. G. & Bourgeois, M. J. *Communication Network*. Disponível em: <https://www.britannica.com/topic/communication-network>

2.4.3 Na consciência

Na sociedade em rede, o indivíduo é o novo centro das preocupações políticas (Zorrinho, 2007). Nesse sentido, governos de diferentes nações têm discutido o tema para elaborar projetos sociais e educacionais, cujo objetivo é promover nos cidadãos uma atitude crítica capaz de estimulá-los e impulsioná-los a novos projetos de vida, em que todos os cidadãos possam ter um “sentimento coletivo de consciência, de libertação e aut capacitação, assim, permitindo-lhes transformar as condições sociais que os sujeitam à desigualdade e à opressão” (Coelho, 2007, p. 25).

Tão importante quanto os projetos governamentais é a percepção de cada indivíduo de que são eles os responsáveis pelo seu contributo para a harmonia e riqueza da sociedade em que se inserem por meio de suas escolhas, postura cívica, incluindo a participação ativa social, civil e política - que envolverá dificuldades e nem todos irão participar - em contexto democrático do exercício da cidadania (e.g., Zorrinho, 2007; Almeida, 2007).

Não nos iludamos, nesse difícil caminho da participação ativa e da autonomia com responsabilidade social haverá indivíduos com pouca instrução educacional que serão mais facilmente manipulados pelo poder das grandes corporações, de tal forma que estes indivíduos se tornarão menos valiosos para si próprios e para as comunidades, com baixa autoestima, em função do pouco contributo para o bem-estar coletivo. Assim, acredita-se que maior será a conquista da harmonia e da riqueza de uma sociedade quanto maiores (quantidade e pessoas) forem as ações e os projetos associados ao aprendizado de novas competências e acesso à informação. A consequência desse aumento das competências e do grau de instrução para toda a população poderá levar à libertação dos indivíduos e das sociedades da tutela dos interesses dos grandes conglomerados, sejam potencialmente louváveis ou eticamente reprováveis. Logo, quanto maior o nível educacional e a integração social do indivíduo, maior e melhor será sua consciência de seus deveres e direitos no processo democrático da cidadania (e.g., Zorrinho, 2007; Almeida, 2007; Correia, 2007).

2.4.4 No emprego e no rendimento

As novas áreas e oportunidades de emprego e renda que chegam ao mercado de trabalho na sociedade em rede, facilitadas pelas TIC, têm absorvido as pessoas com maior qualificação e mais preparadas tecnologicamente, mas, por outro lado, outros empregos estão desaparecendo ou sendo perdidos por pessoas menos qualificadas que já estavam no mercado de trabalho (e.g., Amaral L. M., 2007).

Os indivíduos, para permanecer ou conquistar os empregos, são obrigados a inserir-se numa corrida tecnológica e fragmentar-se, a cada dia, e cada vez mais, no seu conhecimento e na sua especialidade para competir por trabalho. Nesse cenário, “o *job for life* e a carreira tendem a desaparecer, sendo substituídos pelos projetos/períodos de trabalho, formação continuada e ao longo da vida” (Gomes, 2007, p. 678-680).

Também é verdade que os arranjos tecnológicos atuais na vida cotidiana têm potencialmente criado novos cenários de interação e rearranjos nos modelos relacionados com o trabalho e a vida familiar, incluindo sociabilidade e colaboração de grupos de pessoas, oferecendo, assim, novas oportunidades

de emprego e de recursos financeiros para diferentes necessidades das pessoas (e.g., Carvalho, Francisco & Relvas, 2015; Topaloglu, Caldibi & Oge, 2016).

Apesar das vantagens desses novos arranjos tecnológicos na vida do trabalho e familiar, esses vêm atribuindo um superdimensionado valor social ao trabalho, fazendo com que o tempo livre e o lazer sejam relegados a segundo plano (e.g., Cardoso, Gomes & Cardoso, 2007; Carvalho, Francisco & Relvas, 2015; Topaloglu, Caldibi & Oge, 2016).

Assim, o trabalho se apresenta na sociedade em rede como um dever moral, uma forma de rendimentos e um fim em si mesmo, se tornando a antítese do prazer e do lazer (e.g., Cardoso, Gomes & Cardoso, 2007).

2.4.5 No lazer

Se o trabalho é a antítese do prazer, o prazer é consumo do tempo de forma não produtiva, ou seja, são atividades não produtivas que têm um fim em si mesmas: o consumo do lazer, bens e serviços. O lazer é uma forma de preguiça, deleite e indulgência, podendo significar que, para gozá-lo, o indivíduo terá que ter capacidade financeira para suportar um período ou uma vida de ócio sem necessidades de rendimentos mensais. Infelizmente, nem todos os indivíduos possuem capacidade financeira ou tempo disponível em função do excesso de trabalho para suportar as atividades de lazer, e este acaba por ficar em segundo plano em relação ao trabalho (e.g., Cardoso, Gomes & Cardoso, 2007).

O lazer, na educação, é controverso entre pesquisadores. Constata-se que o uso das TIC para o lazer (recreação) pode estar positivamente correlacionado com o desempenho dos alunos, uma vez que o uso de computador para fins recreativos envolve participar, desde discussões *online* até o uso de ambientes virtuais, e seus sistemas requerem que os participantes desenvolvam habilidades da visão espacial e do pensamento de forma lógica, crítica e reflexiva, indo para além de memorizar fatos ou dizer algo que já foi dito. Em oposição a essa corrente positivista do lazer na educação, alguns pesquisadores alegaram que o uso das TIC para fins educacionais em casa ou em ambientes informais não garante o fomento das competências interdisciplinares (e.g., Scherer, Rohatgi & Hatlevik, 2017).

2.4.6 Na mudança de hábitos

A emergência da sociedade em rede implica o exercício de novos comportamentos e novas capacidades. Isso vem ocorrendo lentamente e se manifesta em diversas áreas, como, por exemplo, a do trabalho, da formação continuada, da ampliação das competências, e até mesmo na busca da própria identidade em função da crise de valores nos núcleos familiares. Vale destacar que entre as mudanças ocorridas do núcleo familiar, cada vez mais, o número de famílias comandadas por mulheres cresce – o que antes era exclusividade do homem – e as novas gerações abandonam o campo e migram para as cidades, modificando-se, substancialmente, a noção do território (e.g., Quirino, 2007; Correia, 2007; Coelho, 2007; Almeida, 2007; IBGE, 2018).

Num universo digital, os novos meios de comunicação são fundamentais para a concretização de tais transformações, pois estes envolvem textos, imagens e poderosos motores de buscas de informação, em que os indivíduos precisam adequar seus hábitos na leitura, na escrita, na forma como acessam e

pesquisam os registros do conhecimento. Educar e aprender são a chave para a aceitação dessas transformações e integração na sociedade em rede (e.g., Caraça, 2007; Correia, 2007).

Na sociedade em rede não tem havido lugar para quem se habitua ou habitou-se durante toda a vida à regularidade comportamental padronizada, e para sobreviver terá que aceitar e assimilar os novos tempos e processos de mudanças. À primeira vista, a “assimilação destes novos tempos e processos parece ser tanto mais difícil quanto mais avançada por idade do imigrante digital, uma vez que o esforço é maior ao nível de processos e modelos mentais” (Correia, 2007, p. 578).

As pessoas ou as sociedades que não assimilarem e acolherem estas mudanças ficarão “irremediavelmente no século passado, envoltas nos seus externos e nas suas angústias” (Caraça, 2007, p. 153).

2.5 Fosso digital

É reconhecido que as TIC trouxeram novas formas de exclusão, entre elas a infoexclusão ou *digital divide*. A infoexclusão vem aumentando as diferenças sociais, econômicas e políticas entre os indivíduos que têm recursos financeiros, educacionais e acesso às TIC e os que não têm (e.g., Coelho, 2007; Ramos, 2007). Constata-se que essas diferenças ao nível da distribuição geográfica não são tão acentuadas quando comparadas com as de nível de escolaridade, escalão etário e as profissões” (e.g., N. Rodrigues, 2007).

A infoexclusão está relacionada com as pessoas que não têm fácil acesso (ou mesmo nenhum acesso) aos meios eletrônicos de comunicação e endereço eletrônico até aquelas que não aprendem a lidar com a mudança que lhes permita sintonizar com os novos meios de comunicação (e.g., J. M. Pereira, 2007). Assim, pode-se dizer, com mais ou menos clareza, que a verdadeira “face da infoexclusão” está na digitalização das desigualdades (e.g., Dias, 2007). Acrescenta-se que “o “infoexcluído” é aquele indivíduo “que mesmo tendo acesso à rede, nela encontra apenas um mundo que lhe é estranho e alheio, em que a sua cultura e a sua vivência não existe e nem é reconhecida” (e.g., Dias, 2007, p. 77). Há esse comportamento aliado à falta de interesse do uso das TIC e seus altos custos para aquisição, acesso e manutenção constituem as principais barreiras à conquista da literacia digital. A literacia digital é interpretada como “capacidade, não apenas para codificar e decodificar novas linguagens, mas também para interiorizar, pela ação e pela interação, as culturas as quais às novas linguagens advindas das TIC se inscrevem” (Coelho, 2007, p. 24).

Mesmo quando superada a fase inicial da literacia digital entre os grupos de infoexcluídos no novo mundo digital, não significa que estes vão se constituir em grupos homogêneos sob os aspectos sociais, geracionais e tecnológicos em função de fatores cognitivos (capacidade de adquirir e absorver conhecimentos) de cada um desses grupos (e.g., Gomes, 2007).

As formas de combate à infoexclusão devem ser sistemáticas, fazendo-se necessário, em primeiro lugar, intervir globalmente para mudar o contexto da pobreza com a criação de dignas condições humanas de subsistência nos setores da habitação, saúde e educação. Simultaneamente, os países devem exercitar boas práticas tais como: capacitar todos os excluídos com objetivo de ampliar o espaço de cidadania por meio da rede WWW; desenvolver as TIC com o mesmo nível de prioridade da educação, da saúde e da habitação; e, por fim, rejeitar projetos sem objetivos bem definidos e/ou de

cunho político que utilizam recursos financeiros em nome da inclusão digital, mas que na prática não resultam em um processo continuado no tempo para a inclusão social e o exercício da cidadania (e.g., Coelho, 2007; Ramos, 2007)

É inegável que as TIC, quando disseminadas a todos os cidadãos de maneira adequada, podem ser instrumento de combate à infoexclusão (e.g., Ramos, 2007). Uma das políticas públicas que têm como pressuposto o combate à infoexclusão e o aumento da literacia digital é chamada de Inclusão Digital.

3 CAPÍTULO III - CIDADANIA

3.1 Introdução ao capítulo

Este capítulo tem por objetivo apresentar os principais conceitos, tipos e elementos essenciais da cidadania (passiva e ativa) e uma breve discussão da existência de subcidadania que desqualifica os indivíduos e grupos sociais precarizados como subcidadãos, constituindo assim uma 'ralé' estrutural nas sociedades periféricas. Tais conceitos e elementos serão fundamentais para entendermos se os indivíduos que utilizam os Telecentros compreendem seus conceitos e se as políticas públicas de Inclusão Digital dos Telecentros contribuem ou não para o exercício da cidadania.

3.2 Noções de cidadania

Definir cidadania significa incorporar as várias transformações produzidas ao longo da história da humanidade, desde a Grécia antiga, em que se limitava aos indivíduos livres, que gozavam de privilégios, passando aos que obedeciam às normas estabelecidas pelo Estado até chegarmos à cidadania no século XXI, em que o cidadão passou a ser sujeito de direitos, sem distinção de sexo, raça, convicção política ou religiosa e que se expressa livremente e com direito ao domínio sobre seu corpo e sua vida (e.g., Diniz, 2014; Covre, 2001). Diniz (2014, p.10) complementa ainda que a construção do conceito de cidadania se deu pela mobilização de:

[...] pessoas e organizações, na busca pela construção de uma sociedade igualitária e participativa. Hoje, mais do que nunca, a participação popular se apresenta como uma das mais visíveis demonstrações do exercício da cidadania, sendo, ao mesmo tempo, uma garantia para esse exercício, possibilitando e assegurando outros direitos.

Logo, ser cidadão implica ter direito à vida, com liberdade, igualdade, perante a lei, em participar no destino da sociedade, saber decidir, opinar de forma construtiva, respeitar os direitos de outrem, ter direito à educação, ao trabalho, ao salário justo, à saúde, a uma velhice tranquila (e.g., Diniz, 2014; Pinsky & Pinsky, 2005). Na perspectiva da participação no destino da sociedade, a cidadania poder ser passiva, assegurando direitos em sociedade, como forma de garantir o direito à vida, ou ativa, fomentando o direito à vida em sociedade, com participação civil e política (e.g., Massensini, 2011; Silveira, 2010; J. M. Pereira, 2007).

É necessário que, para o exercício da cidadania, haja a conscientização do ser humano em relação à realidade em que vive, pela efetiva capacidade de participar na sua construção e modificação, e poder partilhar os seus benefícios, num processo contínuo de interação de direitos e deveres, individuais e coletivos (e.g., Massensini, 2011). Ainda que as classes sociais traduzam um sistema de desigualdades sociais, o exercício de cidadania visa a uma igualdade de direitos e obrigações, fortificada por ideias, valores e crenças (e.g., Marshall, 1967), assentes em três direitos fundamentais: civis, que se referem à liberdade individual; políticos, assegurados e ampliados pelo direito de participar no exercício do poder; e sociais relacionados com o usufruto do bem-estar social e econômico (e.g., Massensini, 2011). Considerando o trajeto histórico da cidadania assentes na conquista dos seus três direitos básicos, podemos afirmar que "o bem-estar e a dignidade em nossa sociedade passa impreterivelmente pelo pleno exercício da cidadania" (Caraça, 2007, p. 154).

No processo de desenvolvimento social a partir das TIC, importa compreender que, na construção do Estado aberto, o exercício da cidadania é consolidado necessariamente pelo uso e pelo acesso da informação de forma democrática e pelo combate à exclusão, matérias em que o Direito não pode deixar de estar envolvido, “pois tanto a conquista de direitos políticos, sociais e civis como a implementação dos deveres do cidadão dependem fundamentalmente do livre acesso à informação sobre tais direitos e deveres” (Castells, 2003, p. 09).

Todas as sociedades livres devem reconhecer que “cada indivíduo tem o direito a seguir as suas preferências pessoais, e que carecem de respeito pela dignidade e pela essência da liberdade. É, contudo, também verdade que nessa sociedade a estima do indivíduo depende do uso que este faça da liberdade” (Moreira, 2007, p. 605). Assim, “pode-se dizer que o que caracteriza a cidadania é a liberdade de agir e de pensar” (Diniz, 2014, p. 10). O homem livre possui a certeza “de que sua vontade não será impedida de ser proclamada por injunções que lhes são externas. Ele sabe que essa vontade implica responsabilidade e se articula às vontades de todos os outros cidadãos reunidos no mesmo espaço e tempo social” (N. Rodrigues, 2001, p. 238).

Sem liberdade, sem autonomia e sem responsabilidade não pode existir a cidadania. “Ao mesmo tempo que estas condições constituem os pilares da cidadania, também se configuram como pilares para ética. Sem a liberdade de pensamento e de ação o indivíduo não pode ser ético, visto que a ética é uma manifestação própria da pessoa humana” (Diniz, 2014, p. 10).

O Livro Verde da Sociedade da Informação, desde a sua primeira edição, em 2000, no Brasil e em Portugal, abordou as questões da cidadania com uma concepção estrutural própria, especialmente nos pontos: a democraticidade da sociedade de informação e o Estado aberto. Nesses dois pontos muitas propostas e questões foram postas em prática e concretizadas na sociedade da informação, do conhecimento e em rede, mas em todas elas permaneceu a visão clássica de que, sem o Estado, não seria possível alcançá-las. Acrescenta-se que a cidadania pertence a um sistema bipolar, que se, de um lado, está a participação do Estado, quer seja pelo seu papel regulador das estruturas sociais ou da progressiva soberania no âmbito das organizações internacionais governamentais (OIG) ou pelo papel da globalização no desenvolvimento dos Estados, do outro lado estão as organizações internacionais não-governamentais (ONG e OING) ou a atuação direta dos cidadãos apoiados no direito internacional público. O resultado desse sistema bipolar no processo da cidadania é priorização do desenvolvimento igualitário das sociedades por meio valorização do direito humanitário e dos direitos do Homem nas suas múltiplas Declarações, Pactos, Convenções, dentre outros (e.g., J. M. Pereira, 2007; Poker, 2009).

O Estado também tem um papel fundamental na construção da cidadania ligado a regulamentação e reconhecido por lei das ocupações profissionais conexos aos processos produtivistas de interesse do próprio Estado para seu desenvolvimento no sistema capitalista do século XXI (e.g., Henriques, 2003). Salientamos que tal processo poderá constituir um “travão ao crescimento econômico ao criar incentivos sobre dimensionamento do Estado com efeitos aos desincentivos do investimento privado. Tal perspectiva capitalista induz que o indivíduo terá o direito à formação ao longo da vida para manter-se ativo no seu posto de trabalho. Nessa sociedade o “direito a formação” impõe ao indivíduo, em cada momento de seu ciclo de vida, que ofereça sua contrapartida ao Estado gerando valor compensatório

para a sociedade na criação (ou encontro) do seu posto de trabalho (e.g., Zorrinho, 2007; J. A. Tavares, 2007).

Ressalvam-se nesse processo de fomento a formação e a qualificação para a diminuição da desigualdade social. Parece-nos claro que, quanto mais democracia (direito político), maior será o grau de cidadania de uma nação (e.g., J. A. Tavares, 2007). Assim, o exercício da cidadania deverá ultrapassar o da classe social, “mas não deixar de permeá-la, assim como permeia vários organismos sociais, movimentos sociais (em geral, e os ditos novos, como o ecologista, o pacifista, o feminista etc.), determinadas gestões públicas, algumas ONGs, etc.” (Covre, 2001, p. 70).

A cidadania é o próprio direito à vida no sentido pleno. Trata-se de um direito que precisa ser construído coletivamente, não só em termos do atendimento às necessidades básicas, mas de acesso a todos os níveis de existência, incluindo o mais abrangente, o papel do(s) homem(s) no Universo. (Covre, 2001, p. 11)

Assim, a cidadania baseada em seus dois princípios fundamentais: igualdade e liberdade, como processo histórico que depende da força organizativa, mobilizadora e reivindicadora das pessoas e das articulações e organizações sociais por elas criadas, parecem conferir uma sobrevida na sociedade em rede com utilização das TIC, e ir em frente com as práticas da reivindicação, da apropriação de espaços, do combate para fazer valer os direitos do cidadão (e.g., Diniz, 2014; J. M. Pereira, 2007; Covre, 2001). “Neste sentido, a prática da cidadania com o uso das TIC (cidadania digital) pode ser a estratégia, por excelência, para a construção de uma sociedade melhor (Covre, 2001, p. 11).

3.3 Noções de cidadania digital

Partindo da natureza tecnológica das atividades para participar na sua construção e modificação do processo de interação de direitos e deveres, individuais e coletivos, a esta podemos chamar de cidadania ativa ou de hiper-cidadania ou cidadania digital. A cidadania digital é compreendida como o exercício mais profundo de participação política, social e econômica utilizando as TIC (e.g., Silveira, 2010). Snyder (2016) complementa o conceito de cidadania digital como um modo de vida em que a ética, a moral, a utilização responsável da tecnologia deve garantir a segurança de si próprio e de outros colaborando em uma sociedade cada vez mais digital, em rede e global. Já Wright (2008, p. 6, tradução nossa) define o exercício da cidadania digital como “a capacidade de participar na sociedade *online*”¹³, como sendo a definição mais clara do habitar no mundo moderno, em rede. Tal conceito representa a capacidade, a pertença e o potencial para o envolvimento político e econômico na sociedade na era da informação e do conhecimento por meio do impacto da internet no envolvimento cívico e na participação política. Warschauer (citado por Wright, 2008) afirma que a cidadania digital incentiva o que já foi chamado de inclusão social.

O cidadão tem maior possibilidade de participar ativamente da sociedade se o Estado disponibilizar medidas e aplicações (sistemas) com oferta de serviços públicos pela implantação do governo eletrônico e da administração eletrônica e a sociedade pela oferta de serviços e comércio eletrônicos (e.g., Silveira, 2010).

¹³ “[...] the ability to participate in society on-line [...]”

Apesar de os métodos e técnicas utilizados para executar as atividades diárias do cidadão terem sido alterados em função das TIC, esse novo cenário tecnológico só reforçou a responsabilidade do Estado como suporte ao progresso, à justiça e à modernidade, oferecendo, assim, ao cidadão a possibilidade de exercer sua cidadania com maior liberdade, valorização, respeito ao outro e principalmente pelo seu papel insubstituível do cidadão como produtor e transmissor de conhecimento (e.g., Caraça, 2007; J. M. Pereira, 2007; Zorrinho, 2007).

Mas, infelizmente, essa mudança de métodos promovidas pelas TIC impactou socialmente e moralmente a vida dos cidadãos, que passaram a ser classificados como cidadãos de primeira e segunda classe em função de suas habilidades e uso das TIC ao exercerem suas atividades no dia a dia. Na sociedade em rede, os cidadãos de primeira classe são considerados aqueles que utilizam a internet, no celular ou no computador, para fazer suas atividades e exercer a cidadania digital, como, por exemplo: participar de votações populares em orçamentos públicos ou plebiscitos de interesse social, convocar manifestações sociais, fazer currículos, procurar emprego, fazer entrevistas de trabalho, pagar impostos, fazer declarações fiscais, operações bancárias, consultas médicas, qualificação profissional, obtenção de documentos como licenças e certificados, reservas em hospedagem para negócios ou lazer, se locomoverem a pé ou de carro ou procurarem estabelecimentos comerciais, de saúde, de educação através de aplicações que utilizam sistemas de posicionamento global-GPS, dentre muitos outros. Já os de segunda classe são aqueles que enfrentam filas nos bancos, nas administrações públicas e preferem utilizar os sistemas não digitalizados/eletrônicos para fazerem suas atividades no dia a dia (e.g., J. M. Pereira, 2007).

Mesmo que entidades públicas ou privadas providenciem a neutralização de vários aspectos impeditivos (custo, capacitação, etc.) para participar da sociedade em rede [...] a segmentação cultural entre os participantes dessa sociedade, tornam o espectro de distribuição da cidadania, cada vez mais longínquo da ideia de “igualdade de dignidade” de ignorantes e de menos ignorantes em cada matéria específica dos cidadãos na sociedade da informação. (J. M. Pereira, 2007, p. 528)

Em que pese a classificação em cidadãos de primeira e segunda classe imposta na sociedade em rede não se pode admitir o surgimento de uma nova estratificação social com diferenças de valores no exercício da cidadania baseada no uso das TIC ou da condição social dos cidadãos, porque não há soluções globais que não possam ser coletivas, partilhadas, aceitas e operacionalizadas por todos, pois estas só dependem dos Estados e da própria sociedade. O acesso de todos à educação e à informação para o exercício da cidadania (passiva e ativa) tem que ser uma obrigação social baseada na solidariedade e na tolerância de todos os envolvidos no desenvolvimento das nações ou, “de outro modo, esconderá uma tentativa de regresso a um passado de arbítrio dos poderes constituídos sobre (alguns) cidadãos: os que são menos iguais do que outros (Caraça, 2007, p. 154).

Fora exclusão social e digital, que são considerados os maiores problemas no exercício da cidadania digital em função da utilização das TIC, o que não deixa de ser um reflexo da classificação dos cidadãos de primeira e segunda classes - outros problemas e ameaças são identificados para o seu pleno exercício (e.g., J. M. Pereira, 2007). Entre eles, estão:

a) a falta de privacidade em função dos dispositivos de segurança de videovigilância em áreas públicas e privadas, como, por exemplo: nas estradas, nos aeroportos, nos edifícios públicos, residências, comércio, dentre outros;

b) a falta de proteção dos dados pessoais (privacidade) / Invasoras detentoras de motores de busca, hospedam caixa de correio eletrônico, de *blogs* e base de dados que permitem reconstruir as pesquisas efetuadas, as preferências, as informações emitidas e recebidas, as preparadas e não enviadas das mensagens trocadas, etc.;

c) os cidadãos que aderem a correntes de boas causas ou de cadeias de voluntarismos tendem a ser um repetidor fácil e imediato de mensagens sem verificação de sua veracidade e sem a reflexão necessária aos interesses em causa, cedendo, sem grande esforço de pensamento, à própria autoestima e de autoafirmação, e correndo o risco de aumentar o populismo, tornando-os de cidadãos ativos a seguidores passivos de interesses de outrem (e.g., J. M. Pereira, 2007; Moreira, 2007);

c) muitas instituições abandonarem formatos de organização e métodos de comunicação dos relacionamento personalizados, humanísticos a favor de uma progressiva utilização de aplicações e redes digitais que tratam os cidadãos sem a expressividade e peculiaridade individual que cada ser humano merece (e.g., J. M. Pereira, 2007; Moreira, 2007);

d) a utilização das TIC para a interação dos cidadãos (e.g., reuniões eletrônicas, consulta em sondagem, o voto em administração participativa, etc.) não facilitam a existência de espaço comum para o exercício da cidadania, com aspirações e agenda comuns (e.g., J. M. Pereira, 2007);

Na sociedade em rede, com tantas desigualdades, em que o destino do cidadãos pode estar em suas próprias mãos com vantagem de poder consolidar e disseminar a mensagem de forma mais rápida do que nunca, usando as autoestradas da informação e motores de busca e sincronização de “informações, desejos, necessidades e perspectivas” para viver nesta sociedade. A “chave” para a conquista da cidadania é cada vez mais o acesso à informação, à qualificação e à formação com prevalência na criação de valores sociais, econômicos e políticos compatíveis com as novas regras da economia global (e.g., Zorinho, 2007).

Assim, o exercício da cidadania digital poderá com maior universalidade permitir uma realização de práticas, de hábito coletivo que compatibiliza os polos da construção social: o do indivíduo (suas necessidades e seus desejos) e o da coletividade (organismos sociais que têm por referência o coletivo) (e.g., Covre, 2001).

3.4 Elementos essenciais da cidadania digital

No contexto da sociedade em rede, Ribble (2011) define nove elementos como essenciais para o exercício da cidadania digital a partir da cidadania. O estudo de Ribble tem como foco as escolas e os alunos, mas seus elementos são tão universais e se relacionam uns aos outros em uma variedade de maneiras que podem se aplicar e explicar quais são os indivíduos que se inserem ou não na sociedade em rede, e em especial nesta pesquisa, por meio dos Telecentros. Os elementos são:

- a) acesso digital: participação eletrônica plena na sociedade;
- b) comércio digital: compra e venda eletrônica de bens;
- c) comunicação digital: a troca eletrônica de informação;
- d) literacia digital: o processo de ensinar e aprender sobre a tecnologia e sobre o uso da tecnologia;
- e) etiqueta digital: padrões eletrônicos de conduta ou procedimento;
- f) lei digital: responsabilidade eletrônica sobre obras e ações;

- g) direitos e responsabilidade digital: liberdades estendidas a todos no mundo digital;
- h) saúde e bem-estar digital: bem-estar físico e psicológico num mundo de tecnologia digital;
- i) segurança Digital (autoproteção): precauções eletrônicas para garantir a segurança.

Os nove elementos propostos por Ribble contribuem para o avanço da qualidade da cidadania digital na potencialização da ação cidadã na busca da ampliação de direitos básicos ao propor “igualdade de acesso da população aos meios de comunicação - desde os mais elementares até aqueles altamente sofisticados que o contínuo desenvolvimento tecnológico possibilita -, e liberdade no uso desses canais de comunicação, segundo as necessidades dos grupos humanos” (Diniz, 2014, p. 10).

3.5 A importância da literacia no exercício da cidadania

Antes de abordarmos a importância da literacia em suas relações com o ambiente digital e com a capacidade cognitiva dos indivíduos no exercício da cidadania digital, considera-se importante elucidar alguns conceitos como: letramento, literacia, literacia digital e literacia informacional, que, por vezes, podem ser confundidos e usados de forma errônea. Assim define-se:

- a) o termo letramento significa que o indivíduo é alfabetizado ou analfabeto, ou seja, refere-se à noção de alfabetização, de um conhecimento estático baseado no reconhecimento e na utilização de símbolos gráficos (e.g., Cardoso et al., 2012; UNESCO, 2005);
- b) literacia significa “qualidade ou condição de quem é letrado” (Houaiss, Villar & Franco, 2009, p.1188). Refere-se ao conhecimento dinâmico, em movimento, processual, induzindo à percepção de que a literacia pode ser atingida em diferentes níveis e com capacidade de compartilhar significados através de sistemas de símbolos, para a plena participação na sociedade (Cardoso et al., 2012; UNESCO, 2005). Para que a literacia possa ser avaliada em diferentes contextos, por meio de indicadores e métodos que conduzam a resultados internacionalmente comparáveis, a UNESCO propõe uma definição consensual para o termo literacia:

Alfabetização é a capacidade de identificar, compreender, interpretar, criar, comunicar e computar, utilizando materiais impressos e escritos associados a contextos variados. A alfabetização envolve um processo contínuo de aprendizado que possibilite alcançar seus objetivos, desenvolver seu conhecimento e potencial e participar plenamente da comunidade e da sociedade de forma ampliada.¹⁴ (UNESCO, 2005, p. 21, tradução nossa)

- c) literacia digital: tem os mesmos significados de literacia, e alguns a chamam de inclusão digital, porque é adotada como meio para acesso e transmissão de conhecimentos às TIC (e.g., Cardoso et al., 2012 ; R. C. C. Silva, 2012; A. M. Silva, 2008). Alkalai (2004) esclarece mais esse conceito:

A alfabetização digital envolve mais do que a mera capacidade de usar software ou operar um dispositivo digital; inclui uma grande variedade de habilidades cognitivas, motoras, sociológicas e emocionais complexas, que os usuários precisam para funcionar efetivamente em ambientes digitais. As tarefas necessárias neste contexto incluem, por exemplo, “ler” instruções gráficas em interfaces de usuário; usar a reprodução digital para criar materiais com novos significados a partir de materiais existentes; construir conhecimento a partir de uma navegação não-linear - hipertextual; avaliar a qualidade e validade da informação; e ter uma compreensão madura e realista das “regras” que prevalecem no ciberespaço.¹⁵ (Alkalai, 2004, p. 93, tradução nossa)

¹⁴ “*Literacy is the ability to identify, understand, interpret, create, communicate and compute, using printed and written materials associated with varying contexts. Literacy involves a continuum of learning in enabling to achieve his or her goals, develop his or her Knowledge and potential, and participate fully in community and wider society.*”

¹⁵ “*Digital literacy involves more than the mere ability to use software or operate a digital device; it includes a large variety of complex cognitive, motor, sociological, and emotional skills, which users need in order to function effectively in digital environments. The tasks required in this context include, for example, “reading” instructions*

d) Literacia da informação é “definida como a capacidade do indivíduo de localizar, avaliar, organizar, transmitir e efetivamente dar um sentido à informação, para resolução de um problema (Cardoso et al., 2012, p. 4). R. C. C. Silva (2012), baseado no estudo de vários autores, amplia a definição de literacia da informação:

[...] a capacidade do indivíduo em reconhecer a necessidade de uma informação, recuperando-a de forma eficiente, independente do meio e formato em que se encontra, consumindo-a, adequando-a e transformando-a para um propósito específico e compartilhando-a e à transformação realizada, caso exista, levando em conta as dimensões socioculturais, éticas e econômico-legais, que se aplicam ao uso da informação em ambientes digitais. (R. C. C. Silva, 2012, p. 86-87)

No contexto da sociedade em rede, a “literacia informacional não pode ser isolada da literacia digital, uma vez que são convergentes” (Cardoso et al., 2012, p. 4), em especial, porque “sem as habilidades cognitivas que levam ao desenvolvimento de literacia da informação não se adquire literacia digital” (R. C. C. Silva, 2012, p. 40). Outro fator importante para essa convergência é que, principalmente por meio da internet, as fontes de informação rapidamente se proliferam, tornando-se cada vez mais importantes para que o indivíduo tenha o pleno domínio da literacia digital para escolher informações e tomar de decisões na sua vida pessoal e profissional. Tal escolha para a tomada de decisões inteligentes deverá ser baseada em algumas premissas, como:

- a) “reconhecer a necessidade exata de informação;
- b) reconhecer as informações precisas e completas;
- c) formular as perguntas com base nas necessidades de informação;
- d) identificar a fonte de informação em potencial;
- e) desenvolver uma estratégia de busca adequada;
- f) acessar fontes de informação utilizando a tecnologia;
- g) avaliar as informações;
- h) organizar as informações para aplicação prática;
- i) integrar informações novas no tecido do conhecimento;
- j) pensar criticamente e resolver problemas usando as informações”. (R. C. C. Silva, 2012, p. 40)

Como já nos referimos anteriormente quanto ao uso das TIC nas diversas fases da vida de um indivíduo, a literacia da informação é também condição essencial para o aprendizado plural e dinâmico ao longo da vida como nas mudanças da sociedade em rede. Portanto, a literacia digital se torna uma questão “fundamental para o exercício da cidadania digital e pré-requisito para a inclusão e participação social” (R. C. C. Silva, 2012, p. 1). “O conceito e a prática de “literacias” estão em evolução constante e dinâmica, com novas perspectivas refletindo mudanças sociais, influências globalizantes na língua, cultura e identidade, e o crescimento da comunicação eletrônica”¹⁶ (UNESCO, 2005, p. 15, tradução nossa).

Para Ryyänänen (2004), a literacia digital constitui um direito humano básico para toda a vida, pois sem ela o cidadão não concretiza seus outros direitos (“Promover a literacia da informação significa capacitar as pessoas para alcançar o seu potencial na sociedade da informação.”¹⁷). De acordo com a UNESCO, “Alfabetização digital envolve um contínuo de aprendizagem, permitindo que os indivíduos atinjam seus

from graphical displays in user interfaces; using digital reproduction to create new, meaningful materials from existing ones; constructing knowledge from a nonlinear, hypertextual navigation; evaluating the quality and validity of information; and have a mature and realistic understanding of the “rules” that prevail in the cyberspace.”

¹⁶ “The concept and practice of “literacies” are in constant and dynamic evolution, with new perspectives reflecting societal change, globalising influences on language, culture and identity, and the growth of electronic communication”.

¹⁷ “promoting information literacy means empowering people to reach their potential in information society”

objetivos, desenvolvam seus conhecimentos e potencial e participem plenamente da comunidade e da sociedade em geral”¹⁸. (Cardoso et al., 2012, p.308, tradução nossa)

Para cumprir as necessidades exigidas para o exercício da cidadania digital os indivíduos deverão adquirir habilidades não apenas de consumir e partilhar mensagens, mas de compor mensagens utilizando linguagem, *design* gráfico, imagens e som, e saber como usar estas habilidades para se engajar na vida cívica em suas comunidades.

As habilidades da alfabetização rendem muitos benefícios. Para os indivíduos, a alfabetização contribui para o desenvolvimento pessoal através de melhor participação na sociedade e no mercado de trabalho. A alfabetização também contribui para o desempenho econômico e social da sociedade. É um ingrediente necessário para a cidadania e a participação comunitária, e molda a força de trabalho de um país, através de maiores taxas de participação, maior composição de habilidades e menores chances de desemprego.¹⁹ (UNESCO, 2005, p. 19, tradução nossa)

O desenvolvimento das habilidades da literacia digital para o exercício da cidadania digital por meio da capacitação não formal oferecidas pelos programas de inclusão dos Telecentros (além da formal oferecida pelo ensino escolar) pode ser ligação entre os indivíduos que estão nos “fossos digitais” e suas barreiras culturais com as conexões das diferentes áreas temáticas exigidas para o pleno exercício da cidadania dos indivíduos com pouca educação e condição social, proporcionando, assim, maior equidade nas oportunidades em ambientes digitais (R. C. C. Silva, 2012).

Assim, a literacia digital é vista como um meio de comunicação e aprendizagem em contextos e lugares específicos para a promoção de uma aprendizagem relevante e significativa para a transformação social, a justiça e a liberdade pessoal e coletiva (UNESCO, 2005).

3.6 Subcidadania na visão de Jessé

A base do exercício da cidadania e da cidadania digital é o reconhecimento social (dignidade e autenticidade). Tal reconhecimento é moldado pelas manifestações expressas em gestos, escolha do vestuário, corte de cabelo, forma de andar e falar transformando o conjunto de expressões visíveis em sinais sociais. “É com base nestes sinais visíveis, que classificamos as pessoas e os grupos sociais e lhes atribuímos prestígio ou desprezo” (Jessé, 2012, p. 46). Assim, “o reconhecimento é percebido como vinculado às questões de formação da identidade individual e coletiva” (Jessé, 2012, p. 38).

Para Jessé (2012), que traz outra conotação, além do uso das TIC, de que pessoas ou grupo de pessoas que são reconhecidas socialmente são consideradas “pessoas de 1ª classe” e com “superioridade social”, esta consideração advém do próprio senso de dignidade como ser racional. Tal senso se materializa com “a força do autovalor que estimula e leva a pessoa a conquistar seus medos e desejos vulgares em direção à transformação da realidade à sua volta”, podendo mesmo recriá-las como pessoas, seus hábitos e normas. Ao contrário das pessoas de 1ª classe, as pessoas ou grupos de pessoas que não têm o seu reconhecimento social são consideradas “pessoas de 2ª classe”. O reconhecimento não é apenas um ato de cortesia que se deve ter com as pessoas, é muito mais que

¹⁸ *Literacy digital involves a continuum of learning in enabling individuals to achieve his or her goals, develop his or her knowledge and potential, and participate fully in community and wider society”*

¹⁹ *“Literacy skills yield many benefits. For individuals, literacy contributes to personal development through improved participation in society and the labour market. Literacy also contributes to the economic and social performance of society. It is a necessary ingredient for citizenship and community participation, and shapes the labour force of a country, through higher participation rates, higher skill composition and lower chances of unemployment”.*

isto, é uma necessidade humana vital. O não reconhecimento das pessoas ou dos grupos pode gerar uma forma de opressão, aprisionando alguém a uma vida redutora, distorcida e falsa (Jessé, 2012). Fruto de dada condição econômica e social, o reconhecimento social acaba implicando a inscrição do que chamamos de *habitus*. *Habitus* é um esquema de conduta e comportamento que passa a gerar práticas individuais e coletivas que se inscrevem, em cada organismo, sob a forma de esquemas de percepção, pensamento e ação de práticas sociais no decorrer do tempo. “O *habitus* é o elemento que confere às práticas sociais sua relativa autonomia em relação às determinações externas do presente imediato”, permitindo-se, assim, sair da “prisão” do realismo inculcadas desde a mais tenra infância que pré-molda possibilidades e impossibilidades, oportunidades e proibições, liberdades e limites de acordo com as condições objetivas (Jessé, 2012, p. 46). Só assim “poder-se-á desconstruir não apenas a naturalização da desigualdade entre classes sociais, mas também a eficiente ilusão da igualdade de oportunidades, ou seja, a base na dominação política das sociedades avançadas” (Jessé, 2012, p. 70-71).

Concluindo, os princípios “condenam classes sociais inteiras ao não reconhecimento social e à baixa autoestima e, a partir disso, à legitimação de um acesso diferencial a bens e serviços escassos”. Nesse sentido, Jessé (2012, p.75) afirma que: “a sua assunção de que também a desigualdade no acesso a bens e serviços é permeada culturalmente parece-me inócua, na medida em que esses padrões culturais não são explicitados e permanecem de algum modo, como uma mera repetição de princípios”. Para contribuir ainda mais com o aumento entre as “1ª e 2ª classes sociais”, o conhecimento e o saber, impostos pela nova sociedade em rede, inauguram “uma nova forma, ainda mais opaca e intransparente, de dominação ideológica” no contexto dos sistemas econômico e social econômico da nova sociedade em rede (Jessé, 2012, p. 53). A hipótese é que o “conhecimento e o saber passam a ser a base de uma ideologia espontânea do capitalismo de novo tipo”, cria padrão de capital informacional, ainda mais sofisticado que os anteriores, e “legitima desigualdades iníquas e permanentes ao esconder sistematicamente as precondições sociais e econômicas de seu funcionamento” (Jessé, 2012, p. 53).

3.7 Cidadania e integração social

Socialização. “Teoria de que a vida em sociedade depende de um aprendizado”, ou seja, o verdadeiro significado da educação (Poker, 2009, p.44).

Através desse processo, as sociedades humanas conseguem se reproduzir, integrando novos membros à medida que estes aprendem a se conduzir respeitando as regras que sustentam cada coletividade, em cada contexto histórico. Na chamada modernidade ocidental, cuidou-se de ensinar que ser social e ser cidadão era ser obediente e passivo diante da iniciativa do Estado na solução dos problemas individuais. Esta conduta já não é mais desejável na pós-modernidade, época em que se valoriza o sujeito ativo, onde a obediência deriva da capacidade individual de participação na elaboração das regras. Esse é o novo modelo de cidadania, onde o respeito às regras não depende do medo, nem da vigilância. (Poker, 2009, p. 44)

Nesse sentido, a socialização se constitui no processo pelo qual o indivíduo é inserido numa ordem social como membro de uma coletividade (F. C. T. Silva, 2013; UNESCO, 2005), sendo assim “objeto de um esforço de toda a coletividade no sentido de integrá-lo, de trazê-lo para dentro desse lugar simbólico composto de regras e que dá sustentação a qualquer sociedade” (Poker, 2009, p. 45).

Mas as sociedades e os indivíduos não são iguais e vivem em constante conflito, de forma que não bastaria apenas um diálogo para resolver os mal-entendidos e os problemas das desigualdades sociais. Seria preciso ir além, redefinir os padrões para conquista da igualdade social por meio do investimento na busca de conhecimentos que permitissem a reestruturação da sociedade e a solução de conflitos. Essa é considerada uma concepção sistêmica de sociedade e as eventuais desigualdades entre as pessoas começaram a ser entendidas como diferenças que corresponderiam ao seu conhecimento, resultantes de um entendimento consciente individual e de seu desempenho de funções/papéis nessa sociedade. Tais papéis exprimem as regras, os valores e normas sociais (fatos sociais) que influenciam diretamente a explicação do fenômeno da integração do indivíduo na sociedade, norteando assim a convivência em coletividade (Poker, 2009; F. C. T. Silva, 2013; UNESCO, 2005).

Pensando sobre a manutenção das sociedades, Durkheim (1999a) descobriu que as coletividades humanas produzem não apenas bens materiais, mas também sistemas de representações simbólicas e conceituais, domínios a que pertencem as próprias regras que lhes dão sustentação, e que se constituem, uma vez elaborados, no *ethos* que significa e possibilita a renovação constante das ideias e ideais do grupo social primeiro. Tal produção cultural é essencialmente resultante da vida coletiva, um fenômeno que ultrapassa as intenções, a racionalidade e a própria consciência individual. (Poker, 2009, p. 47)

Resume-se que socializar-se e integrar-se significa que o indivíduo normal é aquele moralmente heterônomo, multicultural, diferente por natureza, mas que adquire uma identidade, “que age dentro das normas através das quais o corpo social se organiza e se ordena, mantendo sua homogeneidade, apesar das especificidades de cada uma das partes que o compõem” (Poker, 2009, p. 47). A coletividade (corpo social) favorece a construção, no indivíduo, de uma identidade social, de um ser autônomo, o que lhe possibilita um sentimento de solidariedade vinculado ao exercício da democracia dentro do paradigma da sociedade em rede (e.g., Poker, 2009; F. C. T. Silva, 2013; UNESCO, 2005). Assim, estar integrado significa deter capacidades autônomas para participar efetivamente, isto é, compreender a lógica do sistema normativo, sendo que, cada vez mais, na reorganização do capitalismo no século XXI (globalização) cresce a importância da aquisição da autonomia que vem acompanhada de uma reestruturação do Estado e de todas as instituições sociais (Poker, 2009).

A autonomia é, portanto, uma capacidade individual importante do ponto de vista do exercício da cidadania: dentro dos limites do neoliberalismo, tanto o Estado, como todas as instituições por ele amparadas, teclem a se desresponsabilizar pela solução dos problemas individuais, jogando esta responsabilidade à sociedade civil, onde as próprias pessoas devem buscar, elas mesmas, os meios de substituir a ação do Estado e suas agências no cotidiano. (Poker, 2009, p. 50)

Pensar na cidadania como promotora da autonomia para a igualdade social leva-nos a olhar para os programas sociais de Inclusão Digital, em especial os Telecentros, como meios para acessar conhecimentos, informações e serviços que ajudam a reduzir a desigualdade social, e a construir a visão crítica de uma nova cultura do direito (e.g., Ferreira, Teixeira & Borges, 2015; Henriques, 2003).

A construção da cidadania é então possível através da incorporação de uma nova estrutura de hábitos que a socialização primária não foi capaz de fornecer. Esta reeducação depende dos valores em causa, da visão do mundo e da cultura a que se pertence, sendo que essa necessidade surge da educação fora dos padrões considerados válidos. (F. C. T. Silva, 2013, p. 20-21)

Pressupõe-se que os programas de Inclusão Digital envolvem esforços governamentais e de outros atores da sociedade para o desenvolvimento e a cooperação da promoção da igualdade social (redução da pobreza) em vários aspectos da vida, e não apenas nos níveis econômicos. Assim, ao tratarmos a oportunidades de acesso e de letramento digital e informacional “de forma intersetorial conectando com

objetivos, valores, metas, as aspirações, desafios, dificuldades, esperanças e medos dos indivíduos, com os aspectos físicos e sociais, realidades culturais e políticas dos contextos locais e mais amplos” haverá possibilidade de contribuir significativamente para a integração social e o exercício da cidadania (UNESCO, 2005, p. 12).

A cidadania e a identidade dos indivíduos ou de comunidades estão cada vez mais ligadas com a integração social, pois esta associa-se à literacia digital e informacional, que, como dito anteriormente, tem por objetivo promover a equidade de minorias e dos direitos humanos. Melhorar a qualidade das oportunidades de aprendizagem por meio do aumento da oferta da literacia, literacia digital e informacional significa ampliar as perspectivas de conexão e comunicação para o entrelaçamento cultural e social com influência de contextos sociais, linguagens, ideologias e outros parâmetros que não tinham a oportunidade de ser expressados (UNESCO, 2005). Esse processo só é possível no âmbito do livre exercício dos direitos básicos da cidadania e do acesso e uso das TIC na sociedade em rede.

Sendo possível o exercício da cidadania por todos, alguns impactos dos efeitos na comunicação, aprendizagem e outros aspectos da vida podem ser considerados relevantes para as nações que desenvolvem processos democráticos e redução da pobreza. (UNESCO, 2005) Entre esses impactos, estão: participação social, voz política, oportunidade econômica e acesso a instituições e redes, que nada mais é do que a integração social por meio do exercício da cidadania com “a valorização da autonomia e da lógica da cooperação em todas as instituições de socialização, imprescindíveis para o desenvolvimento da cidadania e da noção de direito dentro das complexas democracias” (Poker, 2009, p. 50).

4 CAPÍTULO IV - INCLUSÃO DIGITAL NO BRASIL E O CASO DE BELO HORIZONTE

4.1 Introdução ao capítulo

Este capítulo abordará os principais conceitos, pesquisas, avaliações dos programas de inclusão digital. Apresentará uma análise histórica da política de inclusão digital no Brasil que se interliga diretamente com história, caracterização e resultados do programa de Inclusão Digital BH Digital - Telecentros, objeto desta pesquisa. É importante, para dimensionarmos a amplitude da pesquisa, caracterizar o município de Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil, a Prefeitura da Cidade Belo Horizonte - PBH e sua estrutura organizacional, a Empresa de Informática e informação do Município de Belo Horizonte – Prodabel, responsáveis pela gestão do programa BH Digital.

4.2 Noções de inclusão digital

Segundo Piovesan (2003), desde 1948, com a aprovação da declaração dos Direitos Humanos, a qual foi endossada definitivamente em 1993 pela Constituição de Viena, obteve-se maior representação do processo de reconstrução da cidadania na qual se introduziu a concepção contemporânea de direitos humanos, caracterizada pela universalidade e indivisibilidade destes direitos. Nas palavras desse autor:

Universalidade porque clama pela extensão universal dos direitos humanos, sob a crença de que a condição de pessoa é o requisito único para a dignidade e titularidade de direitos. Indivisibilidade porque a garantia dos direitos civis e políticos é condição para a observância dos direitos sociais, econômicos e culturais e vice-versa. Os direitos humanos compõem, assim, uma unidade indivisível, interdependente e inter-relacionada, capaz de conjugar o catálogo de direitos civis e políticos ao catálogo de direitos sociais, econômicos e culturais. (Piovesan, 2003, 145)

Entende-se assim que, quando um deles é violado, os demais também o são. Sob a ótica normativa internacional, está definitivamente superada a concepção de que os direitos sociais, econômicos e culturais não são direitos legais. São eles autênticos e verdadeiros direitos fundamentais, acionáveis, exigíveis e demandam séria e responsável observância do poder público. Por isso, devem ser reivindicados como direitos e não como caridade, generosidade ou compaixão (Piovesan, 2003).

A ideia central dessa nova modalidade de política pública social, no caso em foco de inclusão digital no Brasil (nova tecnologia social voltada para a inclusão social), é fornecer incentivos ao beneficiário do sistema de forma a mudar sua trajetória de vida, seja melhorando suas qualificações, seja tirando das ruas crianças em fase escolar e as reencaminhando aos bancos da escola, associando combate imediato à miséria e quebra do ciclo geracional de exclusão e pobreza (Piovesan, 2003).

Os programas de inclusão digital se enquadram na produção dessa nova tecnologia social voltada para a inclusão social, mostrando potencial capacidade tecnológica de, a partir das cidades, desenvolver a alocação de respostas e provisões sociais territorializadas, integradas, intersetoriais e democráticas e, desta forma, com manifesta capacidade de enfrentar a exclusão social em um processo de reconstrução social (Sposati, 2003). Ainda segundo Sposati (2003), o acesso à informação é um direito fundamental de qualquer sociedade democrática baseada no pluralismo, na tolerância, na justiça e no respeito mútuo. Ao falarmos de inclusão digital, estamos nos referindo a uma nova cultura de direito, não apenas o direito genérico à internet, mas ao acesso à informação como um bem público.

Tais programas têm sido considerados como um fator predominante para o estabelecimento de uma nova cidadania que possibilite não apenas o aumento da empregabilidade, mas também favoreça

condições para o desenvolvimento das comunidades e a resolução de seus problemas, com participação e autonomia crítica para mudanças nas práticas políticas, promovendo a inclusão social (Grossi, Costa & Santos, 2013). Segundo esses autores, os programas de inclusão digital contribuirão para a inclusão social na medida em que:

- a) permitam às pessoas apropriar-se da tecnologia para o próprio desenvolvimento nos mais diferentes aspectos;
- b) estimulem a geração de emprego e renda;
- c) promovam a melhoria da qualidade de vida das famílias;
- d) proporcionem maior liberdade social;
- e) incentivem a construção e a manutenção de uma sociedade ativa, culta e empreendedora.

Becker (2009 citado por Massensini, 2011, p. 13) afirma que "a inclusão digital viria, então, compensar essa desigualdade de *status* de cidadania com uma 'igualdade de oportunidades' à informação, à qualificação para um melhor posicionamento no mercado de trabalho, à busca de conhecimentos para a ação em defesa dos próprios direitos, à comunicação e expressão, etc."

Dentre as diversas manifestações das políticas de Inclusão Digital, esta pesquisa foca implementação de projetos desenhados para permitir maior diálogo das comunidades com as ações e os programas governamentais. Um desses projetos, desenvolvido e implementado no âmbito do Programa Computadores para Inclusão do Governo Federal, é o chamado Centro de Recondicionamento de Computadores (CRC). O CRC são unidades responsáveis pelo recebimento de máquinas e equipamentos de informática descartados que, depois de recuperados, são distribuídos para Telecentros, bibliotecas, escolas públicas e ONGs, ampliando as possibilidades de acesso coletivo às TIC, idealizadas pela política de inclusão digital. Esse programa atua também na formação de mão de obra de jovens e adultos através do curso de recondicionamento de computadores. Outro projeto, foco principal desta pesquisa, são os chamados Telecentros – espaços de acesso público localizados em comunidades carentes, equipados com computadores conectados à internet de banda larga, para uso comunitário, de forma gratuita.

4.3 Definição de Telecentro como espaço de inclusão digital

Os Telecentros são espaços que combinam o acesso às TIC e suas linguagens, e favorecem a participação cidadã, com uma utilização determinada pela própria comunidade envolvida. Promovem processos de consulta ou fóruns públicos, mediando a relação da comunidade com o crescente número de serviços públicos *online*, e publicando dados que permitem à comunidade planejar suas demandas e reivindicações. Também podem prover serviços de criação, conexão e hospedagem de iniciativas econômicas locais, além de constituir um espaço de apoio a iniciativas voltadas para a geração de emprego e renda, proporcionando formação, presencial ou a distância, e prática a quem procure ter mais educação (e.g., Vargas, 2008; Falavigna, 2011).

Em consequência disso, poderá haver também desenvolvimento econômico, seja como resultado do desenvolvimento político e social, como também pela constituição de uma rede geradora de novas iniciativas individuais e coletivas locais que possam ser impulsionadas pelas novas tecnologias, podendo abrigar cooperativas, divulgar e organizar o artesanato local, o comércio regional, e a ampliação

da área de atuação da economia popular. E, por fim, há todo um potencial de desenvolvimento cultural não só pelo uso de uma ferramenta que dissemina informações e conhecimento, mas principalmente pela capacidade de se reconhecer como um veículo de comunicação com a comunidade e para fora dela, difundindo movimentos culturais e permitindo trocas para novas fronteiras (e.g., Vargas, 2008; Falavigna, 2011).

Uma tipologia de Telecentros desenvolvida por Sorj (2003) e explorada por Vargas (2008) inclui os seguintes tipos encontrados nas diversas políticas de inclusão digital praticadas por governos e reconhecidos por organismos internacionais de cooperação ao redor do mundo:

- a) Telecentros de acesso destinados à provisão de serviços básicos de internet e, eventualmente, fax, fotocopiadora, impressora e telefonia;
- b) Telecentros monopropósito que oferecem um único tipo de conteúdo e serviço, como informações governamentais ou educacionais;
- c) Telecentros de formação que incluem, além dos serviços mencionados no primeiro tipo, cursos de formação em Informática e orientação ao usuário;
- d) Telecentros comunitários multipropósito que tem como características e missão principal aglutinar vários destes serviços: acesso, informações locais, serviços públicos, cursos de informática e educacionais, rádio comunitária, produção de conteúdos e serviços à comunidade

A inclusão digital compensa as desigualdades entre *status* e posições sociais, proporcionando a todas as pessoas igualdade de oportunidades no acesso à informação, à comunicação e ao conhecimento, à formação e à qualificação, em particular na procura de trabalho, à defesa dos direitos próprios e à capacidade de expressão, etc. (e.g., Massensini, 2011).

4.4 Breve análise da história da inclusão digital no Brasil

Essa breve análise da história da inclusão digital no Brasil é apresentada com base no modelo das quatro etapas (agendamento, formulação, concretização e avaliação) e da análise das políticas públicas (e.g., M. L. Rodrigues, 2014, que cita Lasswel, 1956)²⁰. Esse modelo descobriu a lógica sequencial dos acontecimentos e os organiza em fatos cronológicos que nos permitam compreender os modos e as regras de funcionamento de uma política, um programa ou ação pública, explicitando assim a gênese dos problemas sobre as soluções formuladas e as condições da sua implantação sob a perspectiva de um ciclo político que se desenvolve em etapas (M. L. Rodrigues, 2014). Com base nesse método, com esta breve análise da política pública de inclusão digital no Brasil pretendemos descortinar “a caixa fechada” que envolve esta política pública, transformando-a em um breve histórico da ciência política capaz de ser compreendida e avaliada nos diferentes períodos do governo brasileiro em que foi agendada, formulada, concretizada e avaliada.

Vale ressaltar que o país passou nos últimos 26 anos por gestões federais vinculadas a cinco partidos políticos diferentes e que, apesar destas mudanças, verificou-se que houve continuidade na política de inclusão digital, o que será apresentado considerando cada um dos períodos presidenciais, ou seja, o do exercício de Itamar Franco (Partido de Reconstrução Nacional - PRN), o de Fernando Henrique

²⁰ Mais informações sobre o modelo e as quatro etapas da análise das políticas públicas, e.g., em M. L. Rodrigues (2014, p. 17-32).

Cardoso (Partido da Social Democracia Brasileira (PSDB)) e os dois presidentes do Partido dos Trabalhadores (PT), Luiz Inácio Lula da Silva e Dilma Rousseff. Vale lembrar que em 12 de maio de 2016 o governo de Dilma sofreu *impeachment*, sendo afastada da presidência do Brasil, e seu vice-presidente, Michel Temer (Partido do Movimento Democrático Brasileiro - PMDB), assumiu a presidência da República do Brasil até as eleições de outubro de 2018.

4.4.1 Emergência do Problema

No final do século XX consolida-se mundialmente o novo paradigma da sociedade da informação e do conhecimento, também conhecido como a era da informação. Essa nova organização social, também chamada de sociedade em rede, estrutura-se cada vez mais em torno de tais redes, constituindo-se sua nova morfologia social. Nesta era da informação, na virada do milênio (2000), organismos internacionais como a Organização das Nações Unidas (ONU) e a Comissão Econômica para a América Latina e o Caribe (CEPAL) entendem que é dever do Estado, e não do mercado, interferir nesse processo desigual de oportunidades advindas dessa nova sociedade em rede e criam agendas de conectividade, instrumentos e indicadores para os Estados alocarem prioridades nas políticas públicas nacionais com o objetivo de diminuição da brecha digital (acesso à internet) e redução das desigualdades sociais não só entre indivíduos, mas entre Estados também.

Ainda no ano 2000, em uma tentativa de participação internacional junto aos países em desenvolvimento, o Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (IBASE) (Brasil) e o *Institute for Global Communications*, ONG americana dedicada à democratização do acesso às TIC, idealizaram a Associação para o Progresso das Comunicações (APC), consórcio internacional de organizações que procuram potencializar o uso das TIC junto às entidades civis, e iniciam os debates sobre inclusão digital aliados à elaboração das primeiras políticas públicas para o setor.

Na sequência desse debate, no ano de 2001 foi realizada a 1ª Oficina de Inclusão Digital (ID) do Brasil, que se tornou referência em todo o país. Esse evento trouxe para a agenda nacional a discussão com a sociedade, o governo e as empresas dos seguintes temas que emergiram de forma definitiva no país, quais sejam:

- a) falta de infraestrutura tecnológica no Brasil para suportar o novo paradigma da sociedade da informação e do conhecimento;
- b) elevado custo das telecomunicações para acesso das classes sociais de baixa renda (C e D) no Brasil;
- c) necessária estrutura organizacional e políticas do governo federal, estadual e municipal (que inclui Belo Horizonte) para englobar as políticas e os programas de inclusão digital;
- d) mecanismos legais de criação e regularização dos programas e os recursos financeiros necessários à institucionalização das políticas, dos programas e ações de ID no âmbito federal e municipal;
- e) formas de democratização do acesso à internet e de participação da sociedade civil organizada no processo de construção das políticas, dos programas e ações de ID;
- f) convergência dos resultados avaliativos das políticas, dos programas e ações de ID condicionados por indicadores internacionais.

Tal emergência tentava responder as seguintes perguntas: em que medida as políticas, os programas e ações de ID contribuíram para a melhoria da qualidade de vida e a diminuição da brecha digital? Será

que as políticas, os programas e ações de ID se resumem ao acesso à internet? Por que os governos medem apenas o acesso nos programas e ações de ID se o objetivo final é o aumento da cidadania digital?

4.4.2 1ª Etapa - Agendamento²¹

No final dos anos 1980, surge em todo o mundo, em especial no Canadá, o conceito de Telecentros, também chamados de Infocentros, Cabines Públicas, *Telecasitas*, *Telestugen*, *Espace Numérisés*, *Telecottages*, *Community Technology Centres*, *Digital Clubhouse* – estes e outros nomes dados a locais onde seria possível ter acesso às Tecnologias de Comunicação e Informação (TIC). Nessa mesma década, em Velmdalen, Suécia, foi inaugurado o primeiro Telecentro, com características de ser um espaço aberto ao público, administrado por pessoas ou instituições variadas, no qual foi oferecido serviço de informática e comunicação de forma individual ou coletiva. Esse conceito de centro de acesso público chegou ao Brasil quando um diretor do IBASE trouxe do Canadá um microcomputador (e.g., Falavigna, 2011).

Criado em 1981, o IBASE tem um importantíssimo papel na história da democratização das TIC no Brasil, pois seu lema central definido à época era: “pela democratização da informação para democratizar a sociedade brasileira”, cujos desdobramentos veremos ao longo deste histórico.

Dez anos depois da criação do IBASE, em junho de 1992, a rede internet no Brasil ganhou solidez e visibilidade internacional com a realização da Conferência das Nações Unidas sobre ambiente e desenvolvimento no Rio de Janeiro (RJ), Brasil, a Eco-92 (Cúpula da Terra), que, por meio do IBASE, em colaboração com a ONU, disponibilizou para o evento e seus participantes uma rede de computadores conectada à internet em todos os espaços do evento. Essa iniciativa ficou registrada como um grande marco das TIC no Brasil (e.g., Falavigna, 2011).

Em 2 de outubro de 1992, o Brasil vivia um momento conturbado, após o *impeachment* do presidente do Brasil Fernando Collor de Mello, quando Itamar Franco assume a presidência. O presidente Itamar Franco realiza uma gestão transparente, buscando apoio dos partidos políticos e procurando atender às necessidades da sociedade brasileira, o que muito contribuiu para a formulação e a concretização das políticas de acesso à internet no país.

Em 1º de janeiro de 1995, foi empossado o presidente Fernando Henrique Cardoso (FHC), eleito pelo Partido da Social Democracia Brasileira (PSDB). Em 1998, FHC vence novamente a eleição presidencial, tornando-se o primeiro presidente, até então, a ser reeleito por eleições diretas no Brasil. Entre os anos de 1995-2002 o Brasil viveu a sua maior era de estabilidade econômica e democratização das políticas sociais. Sua política social, que nos interessa nesta análise histórica, foi baseada no documento “Uma estratégia de desenvolvimento social”, lançado pela presidência da República em 1996. O documento apresentou propostas de atuação para “garantir o direito social, promover a igualdade de oportunidades e proteger os grupos vulneráveis”. Nessa política social anunciada em 1996, estavam definidas como diretrizes: a reestruturação dos serviços sociais universais, a descentralização, a implantação da práticas da avaliação e a democratização da informação que

²¹ “Esta etapa do processo político respeita a entrada dos problemas na agenda política, isto é, o processo que conduz ao reconhecimento de um problema político, passível de ser resolvido com a intervenção dos poderes políticos” (M. L. Rodrigues, 2014, p. 19).

efetivamente encabeçaram as alterações mais visíveis e sistemáticas aplicadas na área (e.g., Draibe, 2003).

É durante a gestão do presidente FHC, em continuidade com a gestão do presidente Itamar Franco, que importantes agendamentos nacionais, sob a influência de eventos internacionais, são pautados e se tornam a base para as políticas de inclusão digital e democratização de acesso à internet no Brasil. No ano de 2003, um evento histórico na política pública brasileira rompe vários ciclos de governos de centro-esquerda e dá-se início ao governo de esquerda do Partido dos Trabalhadores (PT) com o presidente eleito Luís Inácio Lula da Silva, que governa até 2007. O que se constata nesses anos de governo Lula é a apropriação indevida da criação da política de inclusão digital no Brasil, mas com o mérito de sua continuidade, especialmente nas fases seguintes de formalização e concretização.

A partir de 2005, dois anos após a eleição do presidente Lula, o Brasil vive uma aceleração expressiva da economia, propiciada, em parte, pelo momentâneo ingresso da classe social de baixa renda no universo do mercado, sobretudo da população com renda entre três e cinco salários mínimos.

Mas nesse mesmo ano de 2005, de euforia econômica no país, inicia-se no Brasil uma série de escândalos que vão gerar uma crise institucional e política que tem desdobramentos até os momentos atuais (2018): o chamado “mensalão” ou “esquema de compra de votos de parlamentares” que culminou nos anos seguintes na famosa operação Lava Jato. Tal crise política enfraquece o programa de inclusão digital, em especial o projeto Casa Brasil, conhecido como a “gênese de uma política de inclusão digital, devido à sua hierarquia dentro da presidência da República do Governo Lula, em especial com a prisão de José Dirceu (por corrupção passiva, recebimento de vantagem indevida e lavagem de dinheiro), presidente da casa civil e coordenador e defensor dos programas de inclusão digital junto à presidência da República (e.g., Falavigna, 2011).

Mesmo com toda a crise política, econômica, moral e ética pela qual o Brasil passou em 2007, com o apelo dos programas sociais, por muitos considerados assistencialistas, o PT reelege o presidente Lula para mais um mandato presidencial.

Em janeiro de 2011, em uma eleição cheia de promessas sociais, econômicas e políticas, que não se concretizaram ao longo dos próximos anos, o PT elege o sucessor do presidente Lula, tomando posse para seu primeiro mandato (2011-2014) a presidente Dilma Rousseff.

Em 14 de março de 2014 a operação “Lava Jato” da Polícia Federal do Brasil tem importante apoio da opinião pública e consegue avançar com suas investigações e encarcerar no Brasil, pela primeira vez, poderosos políticos de diversos partidos, em especial a cúpula central do PT, incluindo o ex-presidente Luiz Inácio Lula da Silva, José Dirceu de Oliveira e Silva (Ministro-Chefe da Casa Civil da Presidência da República), Delúbio Soares e João Vaccari Neto (ex-tesoureiros do PT), André Vargas (ex-deputado federal do PT-PR) e outros políticos influentes como Eduardo Cunha (ex-deputado federal pelo PMDB e ex-presidente da Câmara dos Deputados) e muitos empresários e funcionários públicos envolvidos no esquema de corrupção passiva e lavagem de dinheiro como: doleiros Alberto Youssef e André Catão de Miranda (sócio-proprietário e operador de câmbio da GFD Investimentos), Dalton dos Santos Avancini e Eduardo Hermelino Leite (sócio-proprietário e ex-presidente da construtora Camargo Corrêa), dentre muitos outros.

Influenciada pelos primeiros escândalos revelados pela operação Lava Jato, em 2015, a população brasileira se divide na eleição presidencial, com disputadíssima campanha política entre o PT, com a reeleição da então presidente Dilma Rousseff, e o PSBD, com o Senador Aécio Neves, ambos apoiados por partidos coligados. A presidente Dilma Rousseff sai vencedora com estreitíssima margem de vantagem de votos, mas questionada a legalidade dos resultados das urnas eletrônicas. Mesmo assim, “assume-se” que o processo foi democrático e Dilma Rousseff inicia segundo mandato presidencial, com promessas de campanha que dificilmente serão cumpridas, em especial no que se refere aos programas sociais, em função da enorme crise econômica e fiscal do Estado Brasileiro, gerada pela falta de transparência pública e por desvios das finanças públicas dos governos anteriores do PT. Com um governo impopular e sem apoio político do congresso nacional em função da incapacidade gestora de articulação governamental da base aliada, faz uma gestão pública desastrosa do ponto de vista econômico e das reformas estruturantes para o desenvolvimento do Brasil, e segundo pesquisas oficiais, tem índices de rejeição popular de mais de 70% de desaprovação de seu governo. Em 2015 ocorre o processo político de *impeachment* da presidenta Dilma, dividindo novamente a população brasileira. Michel Temer, seu vice-presidente, assume a presidência da República do Brasil até as eleições de outubro de 2018, por meio de um processo legalmente ancorado na Constituição brasileira, mas sob protesto de “um golpe político” pelos políticos e militantes do PT.

Os eventos internacionais que tiveram uma forte correlação com a política nacional de inclusão digital durante todas as gestões em pauta são citados a seguir, em ordem cronológica:

- Ano 1996 - surgem as primeiras experiências-piloto de Telecentros comunitários, chamadas de primeira onda, na América Latina e no Caribe. O caráter inovador e experimental dos Telecentros comunitários transformou o cenário da inclusão digital com a chegada de novos atores que ofereceram acesso público onde o mercado podia pagar, inundando as cidades de cybercafés com oferta de conectividade. Por outro lado, os governos iniciaram programas nacionais de conectividade que incluíam algum tipo de acesso público a computadores e internet como parte de suas políticas de acesso universal às Tecnologias de Informação.

- Ano 1998 - Nos EUA, o Departamento de Comércio, órgão público responsável pelo empreendimento de uma política de universalização do acesso às TIC, cria um programa chamado *Falling Through the Net: Toward Digital Inclusion*, que “previa convênios, parcerias e aplicação de verbas para a conexão de minorias, áreas rurais, população de baixa renda, pequenas empresas, incentivo à criação de Telecentros denominados *Community Technology Centers* (CTC), reciclagem de professores para aprenderem a utilizar a internet e assistência tecnológica para deficientes.

Nesse mesmo ano, outro exemplo de ação internacional foi a força tarefa *Digital Opportunity* (DOT - *Digital Opportunity Task Force*), criada pelo grupo das sete nações mais ricas do mundo, que reuniu interesses governamentais, empresariais, de ONGs e de instituições internacionais em torno do objetivo comum de identificar formas pelas quais a revolução digital poderia beneficiar toda a população mundial, especialmente os grupos mais pobres e marginalizados.

- Ano 2000 - A CEPAL reconhece que deixar que a evolução da sociedade da informação seja conduzida pelo mercado pode levar a aumentar ainda mais o *gap* social não só entre os indivíduos, mas entre Estados.

No final desse ano, iniciativas governamentais de oferecer acesso às TIC aconteciam em diversos governos da América Latina e do Caribe, como: no México, o programa E-México; na Venezuela e El Salvador, os Infocentros; na Colômbia, o Compartel; no Peru, o Huascarán; na Costa Rica, o Costaricense.com; na Argentina, os Centros Tecnológicos; Telecentros polivalentes no Equador; criando, assim, a segunda onda da inclusão digital.

- Ano 2001 - Em Quebec, no Canadá, durante a Cúpula das Américas, os chefes de Estado e do Governo das Américas declararam o estabelecimento de uma Agenda de Conectividade para as Américas e, da mesma forma, na XV Cúpula do Grupo do Rio (em Santiago do Chile, agosto de 2001), um dos principais temas de discussão foi a Sociedade da Informação.

Nesse contexto internacional, ainda em 2001, o Brasil passa a integrar um grupo político de cooperação entre países membros de economia mundial emergente chamado BRICS (formado pelo Brasil, Rússia, Índia, China e África do Sul) e atua na discussão de políticas com temas comuns para o desenvolvimento econômico e social, fortalecendo, assim, a discussão e a implementação de soluções comuns sobre a superação das desigualdades sociais, entre elas as advindas da era da informação.

- Ano 2003 - A reunião da Cúpula Mundial da Sociedade da Informação (CMSI), realizada em Genebra, Suíça, tem como objetivo implementar um plano de ação destinado a universalizar, no âmbito mundial, o acesso à informação.

E nesse mesmo ano, em Bávaro, na República Dominicana, na Conferência Ministerial Regional Preparatória da América Latina e do Caribe, os países acordaram que a temática com maior prioridade para atingir a sociedade da informação na região era promover e fortalecer programas nacionais de fomento baseados em uma estratégia nacional proativa, definindo claramente o papel, as responsabilidades e as metas com o respaldo das instâncias políticas, mas buscando a participação das organizações não governamentais e privadas, além da sociedade civil e das instituições acadêmicas.

Ainda em 2003, a ONU estabelece um indicador para a sociedade da informação que é “nº de usuários da internet por 100 habitantes”, que permanece, ainda no ano de 2015, como uma das métricas mais importantes estabelecidas para mensuração dos programas de inclusão digital no Brasil.

- Ano 2005 - Cúpula Mundial da Sociedade da Informação (CMSI), realizada na Tunísia, teve como objetivo central implementar um plano de ação destinado a universalizar, no âmbito mundial, o acesso à informação.

Para finalizar a narrativa das influências internacionais, 2015 é o ano final do compromisso do milênio fixado pela ONU, e volta-se à discussão sobre as novas metas a serem perseguidas em um novo compromisso, envolvendo 12 novas metas e, entre elas, a meta 8, que é centrada no tema conectividade.

No âmbito nacional brasileiro, os principais agendamentos que influenciaram a política nacional de inclusão digital, de forma resumida e cronológica foram:

- Ano 2000 - Sob influência das experiências internacionais, começam a ser discutidos com o governo e a sociedade dois projetos pioneiros de Telecentros comunitários que foram o Sampa.Org, em São Paulo, e Telecentros comunitários em Porto Alegre.

- Ano 2001 - Em maio desse ano, em uma ação conjunta do Governo Federal, envolvendo o Ministério do Planejamento, a Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI) do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão e as organizações não governamentais Sampa.org e Rede de Informações para o terceiro setor – Rits, organizou-se, em Brasília, um seminário sobre Inclusão Digital chamado - 1ª Oficina para Inclusão Digital. Além dos cerca de 500 participantes, reuniram-se mais de uma centena de especialistas para discutir o tema e elaborar um documento com diretrizes gerais, incluindo as dimensões educacionais, de controle social, de coordenação e de infraestrutura de acesso à internet que servissem como referência para a discussão e a implantação de ações de Inclusão Digital no país. Tal evento tornou-se referência para a discussão das políticas públicas de inclusão e se repetiu nos anos de 2003, 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012 e 2013, ampliando e discutindo os temas emergentes desta política.

Em junho desse mesmo ano, logo após a 1ª oficina de inclusão digital promoveu-se o I Encontro Nacional de Telecentros, em São Paulo, com outras iniciativas de discussão com a sociedade civil, governo e entidades privadas que surgem no Brasil, como, por exemplo, em Capão Redondo, a ONG Sampa.Org.

Além das oficinas de inclusão digital que permaneceram no agendamento político e social, como relatado anteriormente, outras iniciativas foram de grande importância para a capilaridade e o sucesso dos programas de inclusão digital, dentre as quais, citam-se:

a) No ano de 2004, agregados à 3ª oficina para a Inclusão Digital aconteceram o 2º Encontro Nacional de Telecentros, o 3º Encontro Latino-americano de Telecentros e o IV Fórum e-Gov.

A Fundação do Banco do Brasil e o Banco fizeram uma grande conferência sobre inclusão digital, trazendo gente do Brasil inteiro e de fora do país para ver o que estava sendo feito nesta área e qual era a sua contribuição neste tema. O projeto de Telecentros do Banco do Brasil implanta Telecentros em diversas partes do país e aposta na apropriação dos equipamentos pela comunidade;

b) No ano de 2006, o programa de Cultura Digital do Ministério da Cultura realizou encontros regionais em várias cidades do país - os chamados “Encontros de conhecimentos livres com o uso das TICs para a transformação social”, disseminando a produção de conteúdo como uma meta que norteou a maior parte dos projetos de Inclusão Digital;

c) No ano de 2008, um importante agendamento ocorreu em 25 de setembro de 2008, quando representantes de instituições não governamentais (Instituto de Pesquisas e Projetos Sociais e Tecnológicos-IPSO, Sampa.Org, Rede de Informações Para o Terceiro Setor- Rits, Saúde e Alegria, Cidadania Digital e Coletivo Digital) foram convocados para conversar com o presidente Lula, sua assessoria, a SLTI e representantes de diversos projetos do setor público para que pudessem explicar ao próprio presidente o movimento de Inclusão Digital e o papel dos Telecentros. Os resultados dessa audiência foram extremamente produtivos para a consolidação da política de inclusão digital nos anos seguintes (Falavigna, 2011).

d) No ano de 2012, um impacto imediato da mudança de governo de Lula para Dilma ocorreu na agenda da política de inclusão digital, quando houve a descontinuidade da organização das oficinas de Inclusão Digital pelo Governo Federal. Nesse ano, a 11ª Oficina para Inclusão Digital e Participação Social foi

realizada sob a coordenação da Associação Software Livre.Org, instituição organizadora do FISL (Fórum Internacional Software Livre), em Porto Alegre, Brasil.

e) Em 2013, ocorreu a 12ª Oficina de Inclusão Digital e Participação Social organizada por um grupo de empresas privadas, em Brasília, de 11 a 13 de dezembro, com o objetivo de reunir agentes públicos e aqueles atuantes em espaços que oferecem acesso às TIC para o debate da configuração e de propostas futuras para a política de inclusão digital no país²².

f) Três anos se passaram e, em 2016, volta a ocorrer a 13ª Oficina para Inclusão Digital e Participação Social, em Fortaleza, no período de 28 a 30 de novembro, durante a semana da consciência negra. A programação da 13ª OID contou com mesas plenárias, palestras, oficinas, debates, exposições, Telecentro e outras atividades que possibilitaram intercâmbio entre pessoas sobre os temas “cidades inteligentes, cidades digitais; lixo eletrônico; o futuro da política de inclusão digital; formação dos educadores sociais; reciclagem de eletrônicos; e celebração dos 10 anos dos Centros de Recondicionamentos de Computadores (CRC)²³”.

Não se tem registros a partir do ano de 2016 (13ª oficina) sobre outras Oficina para Inclusão Digital e Participação Social.

4.4.3 2ª Etapa – Formulação das medidas de política e legitimação da decisão²⁴

Em 1984, o IBASE, em uma iniciativa pioneira e que marcou a história da democratização do acesso às TIC no Brasil, participava da implantação de uma rede mundial de correio eletrônico de entidades civis – a INTERDOC, que envolvia organizações de quatro continentes, trazendo para o Brasil diretrizes e tecnologia para a implantação deste serviço para ser disponibilizado no país.

Com a experiência do IBASE trazida para o Brasil, em 1989 foi lançada a Rede Nacional de Pesquisa, projeto do Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT). O objetivo da RNP foi implantar uma infraestrutura de redes eletrônicas distribuídas por todo o Brasil, interligando centros universitários e de pesquisa no país com o exterior, compondo a Internet/BR. Até 1994, a internet brasileira esteve restrita às iniciativas acadêmicas.

- Governo Itamar Franco

Em 1994, o IBASE amplia seu papel de interlocutor com o governo brasileiro, e requer a construção de uma espinha dorsal da internet para uso geral dos cidadãos, por meio de um consórcio financiado pelo Governo Federal (a Rede Nacional de Pesquisas – RNP), criando assim o ALTERNEX, o único servidor WWW brasileiro fora da comunidade acadêmica, garantindo assim a capilarização dos serviços de internet, desvinculados do monopólio estatal de comunicações.

- Governo Fernando Henrique Cardoso - FHC

²² Almeida, V. *IBICT participa da 12ª Oficina de Inclusão Digital*. Disponível em: <http://www.ibict.br/Sala-de-Imprensa/noticias/2013/ibict-participa-da-12a-oficina-de-inclusao-digital/impresao>

²³ Scaliotti, O. *Fortaleza sedia a 13ª oficina para inclusão digital e participação social*. Disponível em: <http://tribunadoceara.uol.com.br/blogs/investe-ce/2016/11/16/fortaleza-sedia-13a-oficina-para-inclusao-digital-e-participacao-social/>

²⁴ “Esta é a etapa de desenho dos programas de ação, de identificação de objetivos e estratégias para os alcançar. Importa analisar o processo de elaboração de argumentos explicativos da ação política, de definição, de objetivos e de estratégias de solução de problema, de escolha de alternativas, bem como da mobilização das bases de apoio político” (M. L. Rodrigues, 2014, p. 22).

Um ano após esse marco histórico da internet, em 1995, e com a expansão da amplitude do uso da internet no Brasil, o Governo Federal institucionaliza o Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br) por meio da Portaria Interministerial 147, pelo Ministério das Comunicações (MC) e pelo Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT), com o objetivo de coordenar e integrar todas as iniciativas de serviços da internet no país, promovendo a qualidade técnica, a inovação e a disseminação dos serviços ofertados. O CGI.br se afirma, até a presente data (agosto 2018), como a entidade que coordena as ações de avaliação do uso das TIC no Brasil.

Com as políticas de democratização do acesso à internet sendo difundidas nos países da América Latina e do Caribe, surge, em 1999, uma importante iniciativa de rede de Telecentros, *somos@telecentros*, cujo objetivo era a articulação de uma rede de Telecentros para compartilhamento de recursos de capacitação, iniciada pela Fundação Chasquinet e apoiada pelo CIPD do Canadá.

Reafirmando a tendência mundial de democratização da informação, em 2000, a Cúpula do Milênio das Nações Unidas promulgou um conjunto de oito objetivos e metas para serem perseguidos e acompanhados em escala global. As metas do milênio incluíam em seus indicadores a cobertura das TIC. Infelizmente a meta não recebeu a devida atenção da comunidade internacional, pelo menos em comparação com outras, como a meta de redução da pobreza ou mortalidade infantil. A justificativa dada pelos países membros foi falta de tradição para mensurar tal indicador, mais do que propriamente de dados.

De acordo com as tendências e pressões internacionais, o Governo Federal brasileiro explicitava o debate sobre a chamada “Sociedade do Conhecimento” e publicou, no ano de 2000, o importante documento intitulado o Livro Verde da Sociedade da Informação no Brasil, alegando que o tema não se tratava de um modismo, mas era decorrente de profundas transformações na sociedade, na economia e na cultura.

Outro marco fundamental na política de democratização do acesso no Governo de FHC foi a criação do Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR — NIC.br, cujo objetivo permanece até a presente data como o estabelecimento de princípios gerais para governança que orientam políticas públicas e procedimentos jurídicos, além de uma avaliação do uso de TICs no Brasil.

- Governo Luís Inácio Lula da Silva - 1ª mandato

Em 2003, com a mudança de governo, a nova gestão do governo Lula realiza uma redistribuição de suas tarefas e cria oito câmaras técnicas para a coordenação das iniciativas, dentre elas, cria-se a câmara temática de ID a ser coordenada pela SLTI do Ministério de Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG) seguindo as diretrizes da Casa Civil da Presidência da República.

Um resultado imediato dessa nova gestão do presidente Lula foi a publicação da Portaria Interministerial nº 147, de 31 de maio de 1995, que estabeleceu novas atribuições e objetivos para o Comitê Gestor da Internet no Brasil - CGI.br, alterando o Decreto Presidencial nº 4.829, de 3 de setembro de 2003. Em seu novo formato, o CGI.br passa a ser composto por membros do governo, do setor empresarial, do terceiro setor e da comunidade acadêmica, representando um modelo de governança pioneiro na internet no Brasil, no que diz respeito à efetivação da participação da sociedade nas decisões, envolvendo a implantação, a administração e o uso da rede.

Uma componente fundamental para o sucesso dos programas de inclusão digital é o acesso à internet, e, em julho de 2003, o Programa Governo Eletrônico - Serviço de Atendimento ao Cidadão GESAC é modificado em sua origem e começa a atender, por meio de antenas satélites, não apenas quiosques com um computador, mas Telecentros, escolas públicas e laboratórios abertos a comunidades e sem fins lucrativos. Estabeleceram-se parcerias entre órgãos do Governo Federal (Ministério das Comunicações, do Planejamento, da Educação, da Defesa e Instituto de Tecnologia da Informação) para oferta do serviço de internet por meio do programa GESAC. Esse programa mudou a realidade de vários locais no país que passaram a estar conectados à internet.

Com o número crescente de ações de inclusão digital desenvolvidas em vários ministérios e órgãos federais, em 2004 o Governo Federal fracassa ao tentar criar o Programa Brasileiro de Inclusão Digital - PBID, cujo principal objetivo era reunir todas essas ações sob a coordenação da Casa Civil da Presidência da República. Decorridos mais de um ano do anúncio do PBID e sem qualquer ação coordenada e efetiva nesse período, o assunto voltou à tona, com manifestação de interesse do Ministério das Comunicações (MC) em centralizar as diversas iniciativas de inclusão digital nesse órgão, indo assim ao encontro da proposta anterior da Casa Civil, que pretendia a centralização das ações.

O fracasso na criação do PBID não impede que os programas e ações de inclusão digital sejam garantidos em sua execução pelos diferentes órgãos e, neste sentido, uma das mais importantes ações de inclusão digital, o projeto Computadores para Inclusão (CI), que inclui a criação de CRC, coordenado pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (SLTI/MP) e garante a sua execução orçamentária nos Planos Plurianuais 2004-2007 e 2008-2011. Essa garantia para a execução do programa CI por oito anos consecutivos foi fundamental para a expansão e a oferta de tais serviços em todo o Brasil.

Em continuidade à expansão das políticas públicas de democratização de acesso, o governo federal cria políticas de incentivo fiscal para a inovação tecnológica com a diminuição do preço e financiamento de compra de equipamentos de informática novos por meio do Programa Computador para Todos. Tal política, institucionalizada pela Lei nº 11.196 de 21 de novembro de 2005, estabelece regime Especial de Tributação para a Plataforma de Exportação de Serviços de Tecnologia da Informação – REPES, alterando o Decreto-Lei nº 288, de 28 de fevereiro de 1967, beneficiando, assim, muitos programas, dentre eles os de inclusão digital.

- Governo Luís Inácio Lula da Silva - 2ª mandato

Em resposta a diversos agendamentos nacionais e para melhor compreensão da situação da política de inclusão digital do país, e não apenas ela, em 2007, o presidente Lula passou a ter em sua assessoria especialistas em assuntos de tecnologia e inclusão. Algumas ações podem ser citadas como forma direta e indireta da atuação dessa assessoria, entre elas:

- Ano de 2008 - no Governo Federal, o PPA 2008-2011 apresentou objetivos setoriais que são estruturados em 215 Programas Finalísticos e 91 Programas de Apoio às Políticas Públicas e Áreas Especiais, totalizando 306 programas, dentre eles, o de inclusão digital, em especial o Projeto Computadores para Inclusão (CI), coordenado pela SLTI/MP.

- Ano de 2009 - No âmbito da Presidência da República, cria-se o Comitê Gestor do Programa de Inclusão Digital (CGPID) por meio do Decreto nº 6.948, de 25 de agosto de 2009. Dentre as suas principais competências, destacam-se: estabelecer as diretrizes gerais de gestão e aplicação dos recursos financeiros destinados ao programa de inclusão digital e projetos que o integram; aprovar o plano anual de trabalho do programa de inclusão digital e avaliar seus resultados periodicamente; acompanhar e monitorar a implementação e o desempenho dos projetos no âmbito do Programa de Inclusão Digital, dentre outras (a Lei nº 11.196, de 21 de novembro de 2005).

Ainda em 2009, publica-se o Decreto nº 6.991, de 27 de outubro de 2009, e a Portaria MP/MC/MCT Nº 535, de 31 de dezembro de 2009, que aprovam a parceria entre a Coordenação Executiva do Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital nas Comunidades (Telecentros.br).

- Ano de 2010 - Para massificar o acesso a serviços de conexão à internet em banda larga, promover a inclusão digital, dentre outros, o governo Federal institui o Programa Nacional de Banda Larga – PNBL, por meio do decreto nº 7.175, de 12 de maio de 2010, cujo objetivo é de fomentar e difundir o uso e o fornecimento de bens e serviços de tecnologias de informação e comunicação, de modo a:

- a) acelerar o desenvolvimento econômico e social;
- b) reduzir as desigualdades social e regional;
- c) promover a geração de emprego e renda;
- d) ampliar os serviços de Governo Eletrônico e facilitar aos cidadãos o uso dos serviços do Estado;
- e) promover a capacitação da população para o uso das tecnologias de informação; e
- f) aumentar a autonomia tecnológica e a competitividade brasileiras.

Como parte do PNBL e segundo o Plano de Ação 2010, o Governo Federal implanta o núcleo principal da rede (*backbone*) no Distrito Federal e em 15 estados (Anel Nordeste e Sudeste), com a construção e o provimento de acesso a 96 pontos corporativos do Governo Federal nas capitais e *backhaul* (porção de uma rede hierárquica de telecomunicações responsável por fazer a ligação entre o núcleo da rede, ou *backbone*, e as subredes) a 100 cidades, oferecendo acesso a locais de serviços públicos, priorizando aqueles de educação, saúde e segurança, e dando assim amplitude a sua infraestrutura de acesso à internet.

Ainda em 2010, o Programa 1008 – “Inclusão Digital” garante recursos financeiros, na Lei Federal Orçamentária Anual (LOA), da ordem de quatrocentos e cinquenta e seis milhões de reais, sendo o indicador definido para mensuração do alcance dos objetivos do programa a taxa de acesso individual à internet nos últimos três meses.

- *Governo Dilma Rousseff – 1º mandato*

Apesar de o governo Dilma Rousseff ser do mesmo partido político do presidente Lula, a troca de gestores públicos com a inserção de novos atores políticos no cenário nacional traz um forte impacto na política nacional de inclusão digital. Isso começa, ainda no ano de 2011, com a desarticulação da política de inclusão digital até então feita pelos ministérios do Planejamento, Orçamento e Gestão (pela SLTI) e Ciência da Tecnologia e transferida para uma nova Secretaria de Inclusão Digital (SID), dentro da estrutura organizacional do Ministério das Comunicações (MC). A SID foi criada por meio do Decreto nº 7.462, de 19 de abril de 2011.

Nesse âmbito, uma das primeiras ações efetivas de formalização no governo Dilma foi a publicação, pela SID, da Portaria nº 13 de 1º de outubro de 2012, no Diário Oficial da União, na qual se estabeleceram diretrizes para o funcionamento dos Telecentros disponibilizados aos municípios selecionados por meio do Edital de Chamada Pública nº 1/2006 (publicado no Diário Oficial da União de 1º de novembro de 2006) como parte da Política de Inclusão Digital do Ministério das Comunicações. Tal portaria traz uma nova dinâmica na gestão dos Telecentros que receberam apoio do Governo Federal, enfatizando os direitos, os deveres e a sustentabilidade destes Telecentros.

Depois de vários agendamentos nacionais e experiências em programas de inclusão digital anteriores, a SID publica a Portaria nº 16, de 1º de novembro de 2012, no Diário Oficial da União, na qual estabelece novas diretrizes e normas para a execução do Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital nas Comunidades (Telecentros.br), o mais completo programa de inclusão digital do Brasil. Tal portaria veio permitir a continuidade dos programas de inclusão digital dos municípios e entidades sem fins lucrativos que estavam, de alguma forma, vinculados ao programa do Governo Federal.

Na linha evolutiva da política de inclusão digital e de seus programas, o Ministério das Comunicações estabelece metas em seu Plano Plurianual – PPA 2012/2015, no PROGRAMA 2025 – Comunicações para o Desenvolvimento, a Inclusão e a Democracia, sendo uma delas: pelo menos 2% dos habitantes com acesso à internet banda larga em 95% dos municípios brasileiros. Tais metas são garantidas em dois objetivos deste programa:

- a) Nº 0751: expandir a infraestrutura e os serviços de comunicação social eletrônica, telecomunicações e serviços postais, promovendo o acesso pela população e buscando as melhores condições de preço, cobertura e qualidade.
- b) Nº 0752: promover o uso de bens e serviços de comunicações, com ênfase nas aplicações, serviços e conteúdos digitais criativos para potencializar o desenvolvimento econômico e social do país, sendo: 40% das populações das classes D e E fazendo uso da internet (acesso em banda larga e discado); 70% da população fazendo uso da internet banda larga e discada (seja em casa, no trabalho, em Telecentros, etc.), levando em consideração desigualdades regionais e socioeconômicas e 70% das populações da classe C fazendo uso da internet (acesso em banda larga e discado).

- Governo Dilma Rousseff – 2º mandato

Em 2015, a SID edita de nova versão de apoio ao Programa Computadores para Inclusão (CI) - Documento de Referência - Versão 2015, salvando, assim, um vetor importante das políticas de inclusão digital nos municípios brasileiros.

- Governo Michel Temer

No governo de Michel Temer fez-se uma reorganização de toda a estrutura administrativa com a publicação da Medida Provisória 756, que "dispõe sobre a organização da Presidência da República e dos Ministérios" em edição extra de 12/05/2015.

Assim, para nortear o tema da inclusão digital no governo Temer, o Tribunal de Contas da União buscou compreender as políticas públicas e os programas do Governo Federal relacionados a este tema e realizou um abrangente estudo sobre essa política de inclusão digital, condizente com a relevância do uso das tecnologias de informação e comunicação para o crescimento econômico, social e político do

país. Nesse estudo apontou-se o lançamento de um novo programa de inclusão digital para suprir as deficiências de infraestrutura, prevendo o aumento da velocidade média da banda larga no país para 25 Mbps e o alcance de 90% da população brasileira, seja por fibra ou através de rádio, até 2018 (TCU, 2015).

Na reorganização ministerial do governo Temer, o Ministério das Comunicações (MC), que era responsável pela política de inclusão digital no Brasil por meio da Secretaria de Inclusão Digital, foi extinto e incorporado ao Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI). Em 2 de maio de 2016, com a Medida Provisória nº 726, convertida na Lei nº 13.341, de 29 de setembro de 2016, o MCTI passou a ser denominado de Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicações (MCTIC). Entretanto, no Decreto nº 8.877, de 18 de outubro de 2016, do MTIC, que estabelece as suas competências, não ficou claro qual será a política a ser adotada para a universalização da banda larga e inclusão digital - presentes na agenda política do MC durante o governo de Dilma Rousseff. Sabe-se que com essa fusão dos ministérios boa parte da agenda política do governo Dilma, no âmbito do MC, sofreria um retrocesso por ficar sob as atribuições mais abrangentes do MCTIC, que em sua estrutura cria a Secretaria de Telecomunicações com o departamento de inclusão digital²⁵ (MCTIC, 2018).

O MCTIC, em seu plano de ação para o ano de 2019, no objetivo (1020) de expandir o acesso à internet em banda larga para todos e promover o uso das TIC, tem como metas: aumentar a velocidade média da banda larga fixa; aumentar a proporção de acessos da banda larga móvel (3G/4G) para 90% dos acessos móveis pessoais; ampliar a parcela da população coberta com rede de transporte (*backhaul*) óptica; alcançar um milhão de participantes pelos programas de inclusão digital; implantar 262 cidades digitais; atender 11.000 áreas de vulnerabilidade digital com acesso à internet pelo Programa GESAC; e disponibilizar o serviço de banda larga móvel em todos os municípios do país.

Em outubro de 2018, programas, ações, serviços e sistemas sob responsabilidade gestora departamento de inclusão digital do MCTIC são colocados em destaque: Programa de Internet para Todos; Programa Nacional de Formação de Agente de Inclusão Digital (PNAID); ação de apoio Centros de Recondicionamento de Computadores (CRC); serviço de Atendimento ao Cidadão (GESAC), que oferece gratuitamente conexão à internet em banda larga; e o Sistema Integrado de Monitoramento (SIMMC) *online* dos projetos de inclusão digital²⁶ (MCTIC, 2018).

4.4.4 3ª etapa - Concretização²⁷

O sistema de pesquisas domiciliares, implantado progressivamente no Brasil, com a criação da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios – PNAD, realizada pelo Instituto Nacional de Geografia e Estatística – IBGE e criada em 1967, é, ainda em 2015, o mais importante sistema de avaliação dos resultados quantitativos dos programas de inclusão digital e da democratização da informação.

²⁵ Queiroz, L. *Políticas de inclusão digital e criptografia estão em segundo plano no novo MCTIC*. Disponível em: <http://www.convergenciadigital.com.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?UserActiveTemplate=site&infoid=42397&sid=11>. Acesso em: 30 set. 2018.

²⁶MCTIC. *Sistema integrado de monitoramento on-line dos projetos de inclusão digital implementados pelo Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações*. Disponível em: <https://simmc.c3sl.ufpr.br/>

²⁷ “A transformação de uma lei ou programa de ação em prática não está garantida automaticamente. A concretização é uma etapa decisiva para compreender a relação entre uma decisão e os resultados obtidos com decisão. Importa, pois, analisar os processos de provisionamento de recursos institucionais, organizacionais, burocráticos e financeiros para implementação das medidas de política” (M. L. Rodrigues, 2014, p. 26)

Um ator nesse processo de democratização da informação e da internet que não poderíamos deixar de citar é o Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas – IBASE, que foi criado em 1981. Em 1985, o IBASE experimentou os primeiros “quadros de avisos eletrônicos” (os chamados “*bulletin board systems*” ou BBSs, precursores da internet), sendo esta a realização de um esforço de concretizar, com ferramentas de ponta, a sua missão original que era de democratizar a informação para a democratização da sociedade. Outro fato importante na concretização desse processo veio também na gestão do IBASE, que em 1989 lançava o Alternex (servidor www) com uma única exceção à regra: um serviço de troca de *e-mails* e conferências eletrônicas voltado para a sociedade civil, orientando-se, assim, a indivíduos e organizações da sociedade civil que tinham como missão servir aos que trabalham por metas que incluem a paz, a prevenção da guerra, a eliminação do militarismo, a proteção do meio ambiente, a causa dos direitos humanos e dos direitos dos povos, a realização da justiça social e econômica, a eliminação da pobreza, a promoção do desenvolvimento autossustentado e equitativo, o avanço da democracia participativa e da resolução não violenta de conflitos. A partir de 1992, o Alternex passou a ser o primeiro provedor de acesso à internet para as pessoas físicas e permitiu a criação da primeira rede de computadores conectada à internet, em todos os espaços do evento conhecido como Eco-92.

- Governo Itamar Franco

Novamente o IBASE, por meio de seu apoio logístico e com o apoio financeiro do setor privado, criou uma série de espaços comunitários que uniam o ensino da informática com uma abordagem socioeducativa voltada para o aprofundamento da cidadania. Assim, em 1995, criava-se o Comitê de Democratização da Informática - CDI com a missão de prover às camadas populares a iniciação ao conhecimento tecnológico, a princípio, sem se interessar pela internet. Dessa forma instaurou-se, sempre em regiões de baixa renda, a estrutura de um CDI, que unia a iniciativa privada (doação de computadores e financiamento) e associações comunitárias e de informática com a educação popular, antecipando, assim, algumas das características dos futuros Telecentros. Vale destacar que alguns dos princípios que hoje conformam os Telecentros e os principais programas públicos de Inclusão Digital estão, conceitualmente e na prática, distantes do modelo CDI, que vivia a cobrança do acesso, a secundarização da internet, a ausência do poder público e o privilégio dado ao software proprietário.

- Governo Fernando Henrique Cardoso - FHC

Dando continuidade às políticas públicas de disseminação das TICs do governo Itamar Franco, no governo FHC dois programas merecem destaque, em 1997, por sua importância histórica no contexto da democratização do acesso:

- a) Programa Nacional de Tecnologia Educacional (ProInfo), criado com intuito de instalar equipamentos de informática nas escolas (o acesso à internet não era então cogitado);
- b) Programa Sociedade da Informação do Brasil (Socinfo), criado pelo Ministério da Ciência e Tecnologia em conjunto com o Programa das Nações Unidas para o desenvolvimento (PNUD).

Apesar de sua concepção em 1997, somente em 1999 o programa Socinfo foi concretizado por meio do Decreto nº 3.294 de responsabilidade do Ministério de Ciência e Tecnologia (MCT).

Com a crescente ampliação da discussão do Programa da Sociedade da Informação, começaram a surgir no Brasil algumas iniciativas em programas de criação dos primeiros espaços públicos para a democratização e o acesso à internet, sendo que:

- a) em 11 de julho 2000, na cidade de São Paulo (SP - Brasil), surge o primeiro espaço público de inclusão digital, chamado de Infocentro, por meio de um programa de ampla articulação da sociedade civil, reunindo movimentos sociais e sindicatos. O Infocentro foi inaugurado pelo Decreto nº 45.057 do então governador Mário Covas, na Casa de Cultura do Jardim São Luís, na periferia da Zona Sul da capital paulista;
- b) em julho de 2000, também na cidade de São Paulo, o Governo do Estado lança o Programa Acesso São Paulo, que oferece para a população o acesso às novas tecnologias da informação e comunicação (TIC), em especial à internet, contribuindo para o desenvolvimento social, cultural, intelectual e econômico dos cidadãos paulistas. Para atingir seus objetivos, o Programa Acesso São Paulo abre e mantém espaços públicos com computadores para acesso gratuito e livre à internet;
- c) no final dos anos 1990, na cidade de Porto Alegre (RS - Brasil) ocorreram alguns projetos-piloto junto a duas associações de moradores. Nesses projetos foram implantados laboratórios de informática com acesso à internet. A partir do ano de 2001, a cidade de Porto Alegre assume o conceito de Telecentros Comunitários como a alternativa mais efetiva para democratizar o acesso à internet. Só a partir da definição desse conceito a cidade de Porto Alegre concebeu um plano regional de inclusão digital com o objetivo de implantar Telecentros em todas as regiões da cidade que utilizavam o método de distribuição e participação de orçamento público chamado de orçamento participativo.
- d) em 2002, em função da sua atuação em todo o país, a criação de dois programas de Inclusão Digital, um do Banco do Brasil e outro da Fundação Banco do Brasil, permitiu uma ampla divulgação e capilaridade dos programas de inclusão digital no Brasil;
- e) ainda em 2002, havia dois Pontos de Acesso no Estado do Mato Grosso, implantados pelo programa Comunidade Solidária, em Cuiabá e Santo Antônio do Leverger;
- f) até 2003, o Ministério da Ciência e Tecnologia havia apoiado a criação de 236 Centros Vocacionais Tecnológicos - CVT, instalados em todo o Brasil.

- Governo Luís Inácio Lula da Silva - 1ª mandato

Com políticas sociais de ID já implantadas em diversos estados brasileiros e divulgadas por diversos organismos públicos e privados, em 2003, muitos foram os órgãos do Governo Federal que concretizaram seus projetos de Inclusão Digital. Por exemplo, o Ministério da Pesca começou a montar Telecentros para as colônias de pescadores, o Ministério da Cultura estruturou os Pontos de Cultura instalando laboratórios de informática em seus espaços, a Eletronorte montou Telecentros no Norte do Brasil, o Ministério do Desenvolvimento Agrário lançou os Telecentros rurais, entre outros projetos.

Com tantas iniciativas de ID implementadas por diferentes órgãos públicos no Brasil e o fracasso no lançamento do Programa Brasileiro de Inclusão Digital (PBID) em 2003, mais do que nunca havia a necessidade de consolidar tais iniciativas em uma única gestão. Em 2004, por meio do Ministério das Comunicações, o Programa Brasileiro de Inclusão Digital (PBID) solidifica-se, através do projeto Casa Brasil criado no mês de agosto de 2004. Tal projeto buscava de forma multidisciplinar recompilar os comentários e ações sobre o tema e redireciona sua coordenação para o Instituto Nacional de

Tecnologia da Informação (ITI) da Casa Civil da Presidência da República, tendo sua Secretaria Executiva coordenada pelo Ministério de Ciência e Tecnologia. O projeto Casa Brasil é criado com recursos advindos de uma emenda parlamentar e instituído por decreto em 10 de março de 2005.

Lançado em maio de 2004, pelo secretário de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Rogério Santanna, em São Paulo (SP), durante a semana de Inclusão Digital, o projeto Computadores para Inclusão - CI foi extremamente importante para as políticas de ID do país, em especial porque atendia a uma necessidade de infraestrutura para a ampliação do número de Telecentros públicos e gerava conhecimento específico em jovens de classes C e D, capacitando-os para um primeiro emprego e sua inserção no mercado de trabalho. Esse projeto só teve a sua execução iniciada em 2006.

Em 2005, outro programa de inclusão digital, agora para fomento para a compra de computadores a preços acessíveis, é o Projeto Cidadão Conectado - Computador para Todos, no âmbito do Programa de Inclusão Digital do Brasil, que foi criado pelo Decreto nº 5.542, de 20 de setembro de 2005.

Em 2006, inicia-se a execução do Programa Computadores para Inclusão (Programa CI) pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (SLTI/MP), tendo como objetivo central a promoção da inclusão digital e a formação de jovens de baixa renda em situação de vulnerabilidade social por meio da oferta de oficinas, cursos, treinamentos e outras atividades formativas, com foco no acondicionamento e na manutenção de equipamentos de informática, e na conscientização ambiental sobre os resíduos eletroeletrônicos. O projeto CI cria os Centros de Acondicionamento de Computadores (CAC) que foram implantados nas regiões metropolitanas de Porto Alegre, Brasília, São Paulo, Belo Horizonte, Salvador, Belém e Recife. O CAC tem como meta o acondicionamento de computadores usados (doados por entidades públicas e privadas) por jovens das classes C e D que foram capacitados em manutenção de computadores e a doação dos computadores acondicionados para entidades que gestavam os Telecentros comunitários. Assim, o programa CI contribui fortemente para a efetivação dos objetivos dos programas de inclusão digital no Brasil.

- Governo Luís Inácio Lula da Silva - 2º mandato

Em 2008, em continuidade com a política de ID do país, o Ministério do Desenvolvimento Agrário (MDA) - Núcleo de Estudos Agrários e Desenvolvimento Rural (NEAD) lança o projeto Territórios Digitais que visa a contribuir para o desenvolvimento rural sustentável, o fortalecimento da agricultura familiar e o reconhecimento do acesso legítimo à terra por comunidades tradicionais. O Projeto Territórios Digitais foi lançado para uso comunitário de assentados da reforma agrária, agricultores e agricultoras familiares, povos e comunidades tradicionais residentes nos territórios rurais, marcando, assim, mais uma etapa de ampliação de atendimento dos programas de inclusão digital no Brasil para as classes menos favorecidas do país, provendo, desta forma, a cidadania para o meio rural.

4.4.5 4ª etapa – Avaliação²⁸

- Governo Fernando Henrique Cardoso- FHC - 2º mandato

Em 2000, a ONU divulga os oito objetivos e metas do milênio e inclui em seus indicadores, pela primeira vez, a cobertura das TIC, o que influencia o Brasil, que, neste mesmo ano, constitui o Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR — NIC.br, cujo objetivo, dentre outros, é a avaliação do uso de TIC no Brasil.

- Governo Luís Inácio Lula da Silva - 1º mandato

A primeira tentativa mundial de avaliação do uso das TIC em países é feita pela ONU em 2003, mas os representantes das nações deram pouca importância à pesquisa, alegando que não tinham o hábito de colher os dados relativos às TIC, frustrando, assim, a tentativa de comparação dos dados sobre as TICs em nível mundial.

Somente em 2005, após o advento do Gallup World Poll, a ONU aplica o mesmo questionário utilizado em 2003 (mas que neste ano não teve repercussão), em 158 países, colhendo assim informação compatível com as das pesquisas nacionais sobre o acesso às TIC (CPS, 2012).

Apesar de as pesquisas em domicílios brasileiros terem sido criadas em 1967, somente no ano de 2005, com fortes indícios da influência da pesquisa feita pela ONU, tal pesquisa abrangeu o uso das TIC no Brasil, investigando a penetração e o uso da internet em domicílios e empresas.

Pressionada para a avaliação de seus resultados, a Fundação do Banco do Brasil (instituição pública brasileira) dá início ao monitoramento pedagógico e de atividades da comunidade, com parcerias com a sociedade civil, visando aos processos de capacitação e supervisão nos seus Telecentros (Estações Digitais) espalhados pelo Brasil.

O número de Telecentros implantados cresce em todo o país e o Governo Federal inicia, em 2006, a atividade do Observatório Nacional de Inclusão Digital (ONID), que recolhe, disponibiliza e racionaliza informações acerca dos Telecentros, servindo de apoio a novas diretrizes e programas de inclusão digital.

- Governo Luís Inácio Lula da Silva - 2º mandato

Somente em 2008, a PNAD incluiu no âmbito nacional o suplemento especial sobre Inclusão Digital, cujos resultados são baseados em acesso e uso do computador e da internet, deixando de avaliar o resultado da efetividade da política de ID do Brasil. Citando como exemplo, dois anos após essa primeira pesquisa, em 2010, o indicador definido para mensuração do alcance dos objetivos do “Programa 1008 de Inclusão Digital” da Lei Orçamentária Federal Anual (LOA) ainda é apenas a taxa de acesso individual à internet nos últimos três meses.

Em 2010, numa retrospectiva nacional sobre o uso das TIC no Brasil é divulgada pelo CGI.br a pesquisa retrospectiva de 2005 a 2009 que investiga a penetração e o uso da internet em domicílios e empresas, mostrando claramente os avanços e as lacunas existentes no Brasil no que se refere ao uso das TIC

²⁸ Trata-se de “ação de acompanhamento sistemático de processos de supervisão e controle de recolha de informação tendo em vista ajustar e corrigir os procedimentos e os adequar aos objetivos”. (Maria de L. Rodrigues, 2014, p. 29)

entre os diferentes tipos de acessos à internet, classes sociais, níveis de escolaridade, renda, idade, sexo, dentre outros.

Para fechar o período do governo Lula, em 2010 foi possível visualizar, na plataforma ONID, os 8.295 Telecentros ativos espalhados pelo país, números que embasaram, motivaram e definiram parâmetros para o atual Programa Telecentros.br, o mais consistente e complexo da política pública de inclusão digital do Brasil.

- Governo Dilma Rousseff - 1º e 2º mandato (incompleto)

Em 2013, em uma clara tentativa de análise da efetividade da política de inclusão digital, em especial dos Telecentros cadastrados nos programas Governo Eletrônico – Serviço de Atendimento ao Cidadão (GESAC), Telecentros.br e Telecentros Comunitários, o Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br), com o apoio institucional da Secretaria de Inclusão Digital do Ministério das Comunicações e do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), elabora e divulga a mais importante pesquisa neste âmbito: a 1ª Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação no Brasil – TIC em Centros Públicos de Acesso (Telecentros), trazendo assim a público um importante debate na identificação de novas áreas de investigação, aperfeiçoamento dos procedimentos metodológicos e viabilização da produção de dados precisos e de indicadores produzidos pelo CGI.br para fins de políticas públicas e de pesquisas acadêmicas.

- Governo Michel Temer

Nenhuma pesquisa específica sobre o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação - TIC Centros Públicos de Acesso (Telecentros) foi realizada no Brasil depois do ano de 2013 pelo CGI.Br, o qual se dedicou a outras pesquisas, tais como: Pesquisa sobre o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nas empresas brasileiras - TIC Empresas 2015, Pesquisa sobre o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nas escolas brasileiras - TIC Educação 2016, Pesquisa sobre o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nos domicílios brasileiros - TIC Domicílios 2016, Pesquisa sobre o uso da internet por crianças e adolescentes no Brasil - TIC Kids Online Brasil 2016, Pesquisa sobre o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nos estabelecimentos de saúde brasileiros - TIC Saúde 2016, Pesquisa sobre o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação nos equipamentos culturais brasileiros - TIC Cultura 2016, Pesquisa sobre o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nas organizações sem fins lucrativos brasileiras - TIC OSFIL 2016, Pesquisa sobre o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nas empresas brasileiras - TIC Empresas 2017, Pesquisa sobre o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação - TIC Governo Eletrônico 2017 (CGI.br, 2018).

Fica evidenciado que na política atual de inclusão digital a pesquisa sobre o uso dos Telecentros deixou de ser prioridade dos governos desde 2014, em especial a dos Telecentros, o que torna esta pesquisa de importância nacional para os estudos recentes dos centros de Inclusão Digital, indo além da pesquisa apenas do oferecimento de acesso aos equipamentos, como computadores e conexão de internet, e provendo elementos que possam servir de evidências do uso efetivo destas tecnologias para atividades que gerem benefícios em todas as dimensões socioeconômicas nos países e indivíduos conectados.

4.4.6 Considerações finais da análise da história da inclusão digital no Brasil

De forma conclusiva e resumida, a política de inclusão digital no Brasil apresentou estratégias de Governo nos níveis federal, estadual e municipal para a implementação dos programas CI e Telecentros.br e da democratização do acesso, envolvendo desde a criação e a disponibilização de infraestrutura tecnológica, que é essencial para a disponibilidade do acesso público ao computador e à internet, até processos de avaliação e melhorias associadas aos recursos humanos, importantes para o funcionamento satisfatório dos serviços oferecidos em um Telecentro.

Na visão deste pesquisador, os marcos fundamentais para o desenvolvimento e a consolidação dessa política são estabelecidos nos governos FHC e Lula, sendo:

a) Governo FHC:

- Agendamento: 1ª oficina de inclusão digital - marco inicial da inclusão digital no Brasil.
- Formulação: criação do CGI.br e constituição do NIC.br órgãos responsáveis pela avaliação das TICs no Brasil e do livro verde da Sociedade da Informação no Brasil.
- Concretização: implementação dos programas Proinfo e Socinfo.
- Avaliação: o CGI.br inicia o processo de avaliação das TICs no Brasil.

b) Governo Lula:

- Agendamentos: continuidade das oficinas de inclusão digital e da implantação de Telecentros.
- Formalização: Lei nº 11.196 de incentivos fiscais, criação do CGPIG, Programa Telecentros.br e Plano Nacional de Banda Larga - PNBL.
- Concretização: pulverização da política de criação de Telecentros nos ministérios do governo Lula e execução do programa Computadores para Inclusão - CI.
- Avaliação: criação do Observatório Nacional de Inclusão Digital (ONID) e do suplemento de TICs na PNAD.

No Governo Dilma há uma ruptura de vários processos consolidados de Inclusão Digital e inicia-se uma nova fase com a unificação dos programas de Inclusão Digital no âmbito federal por meio da criação da Secretaria de Inclusão Digital ligada ao Ministério das Comunicações. Duas ações da etapa de concretização merecem destaque nessa gestão: a continuidade dos programas CI e Telecentros.br, com reformulação de suas diretrizes de execução, e a elaboração e divulgação do suplemento especial de TIC de avaliação dos centros públicos de acesso (Telecentros), feito pelo CGI.br.

Para finalizar, no governo de Michel Temer, com a extinção do Ministério das Comunicações e da Secretaria de Inclusão Digital, houve um grande retrocesso e prioridade nas políticas e nos programas de Inclusão Digital do Brasil, inclusive em sua mensuração e seu incentivo aos governos estaduais e municipais.

4.5 Avaliação em nível internacional

O estudo *“Connecting people for development: Why public Access ICTs matter - Global Impact Study of Public Access to ICTs”*, desenvolvido em 2013 e coordenado por pesquisadores da Universidade de Washington (Technology & Social ChangeGroup – TASCHA) (e.g., Garrido, Hart & Santana, 2012), analisou um conjunto de dados abrangendo oito países: Bangladesh, Botswana, Brasil, Chile, Gana, Lituânia, Filipinas e África do Sul. Além do impacto dos locais de acesso públicos, levou em conta ainda

as categorias de atividades que se enquadram nos domínios estabelecidos por organismos internacionais para o desenvolvimento social, como a cultura e a língua, a educação, o emprego e a renda, a política, a saúde, a comunicação e o lazer. Os resultados desse estudo revelaram que, em todos os domínios, houve um aumento da percepção do impacto positivo sobre os usuários que mais frequentavam locais de acesso público, em especial entre os que pertencem a populações de baixa renda. Os autores ressaltam que esses resultados não são comparáveis entre grupos de pessoas com diferentes necessidades, momentos de vida e locais com diferentes recursos financeiros e infraestruturas.

4.6 Avaliação no Brasil

De acordo com dados do governo brasileiro, em 2012 existiam listados 21 programas da política de Inclusão Digital no Brasil, descritos no quadro abaixo, que apresenta também um breve resumo dos objetivos de tais iniciativas (cf. Apêndice C).

No âmbito das políticas de Inclusão Digital, a atual pesquisa foca os Telecentros, que permitem o acesso às TIC e suas linguagens, e favorecem a participação dos cidadãos e da comunidade envolvente.

No Brasil, os resultados das pesquisas sobre o uso dos locais de acesso público estão sob a gestão do Comitê Gestor da Internet, órgão do Governo Federal - CGI.br. Com base nos dados apresentados por esse órgão, em especial a Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação no Brasil – TIC – Centros Públicos de Acesso 2013 (CGI.br, 2013) e diversos documentos produzidos no mundo acadêmico brasileiro e pelo setor público, pode-se afirmar que os programas de Inclusão Digital brasileiro são avaliados sob uma perspectiva orçamentária e quantitativa. Um conjunto de variáveis mensuráveis e objetivas são apuradas (como, por exemplo, nº de computadores, tipos de acesso, nº de celulares, tipos de atividades que são desenvolvidas pelo uso de internet, nº de pessoas que são capacitadas, etc.), sem que se meça, no entanto, o seu desempenho na perspectiva dos impactos diretos e indiretos, como demonstrado no estudo *Global Impact Study of Public Access to ICTs*.

Apesar dos resultados positivos que se observam em vários dos domínios desses estudos, há muito trabalho por realizar, no que permitam caracterizar, identificar e quantificar tais impactos no exercício da cidadania digital.

4.7 Inclusão digital em Belo Horizonte

4.7.1 Caracterização de Belo Horizonte

Em 12 de dezembro de 1897, inaugurou-se a nova capital do Estado de Minas Gerais, denominada Belo Horizonte (cf. Figura 1). Em 2016, a cidade tinha 2.513.451 habitantes (IBGE, 2016), sendo o município mais populoso do estado e o sexto do país e é sede da terceira concentração urbana mais populosa do Brasil. Conforme a Lei 9.691/2009, Belo Horizonte possui 487 bairros que apresentam IDH bastante desigual entre eles, ou até mesmo em um mesmo bairro, como é o caso da Serra. Os cinco bairros com maiores IDH são Lourdes, Santo Agostinho, Funcionários/Savassi, Mangabeiras, Cruzeiro e Belvedere. Os de menor IDH são: Vila Instam, Vila dos Anjos, Vila do Índio, Jardim São José e Vila Acaba Mundo.

As cidades brasileiras contam com um sistema de governo eleitoral, que de quatro em quatro anos, por eleições diretas, a população elege seu administrador que denominamos de Prefeito da cidade. Cada cidade possui uma estrutura organizacional de governo (em nível municipal) que denominamos de prefeitura. Assim, a Prefeitura de Belo Horizonte - PBH é composta de órgãos da administração direta, fundações, empresas e autarquias e coordenações de atendimento.

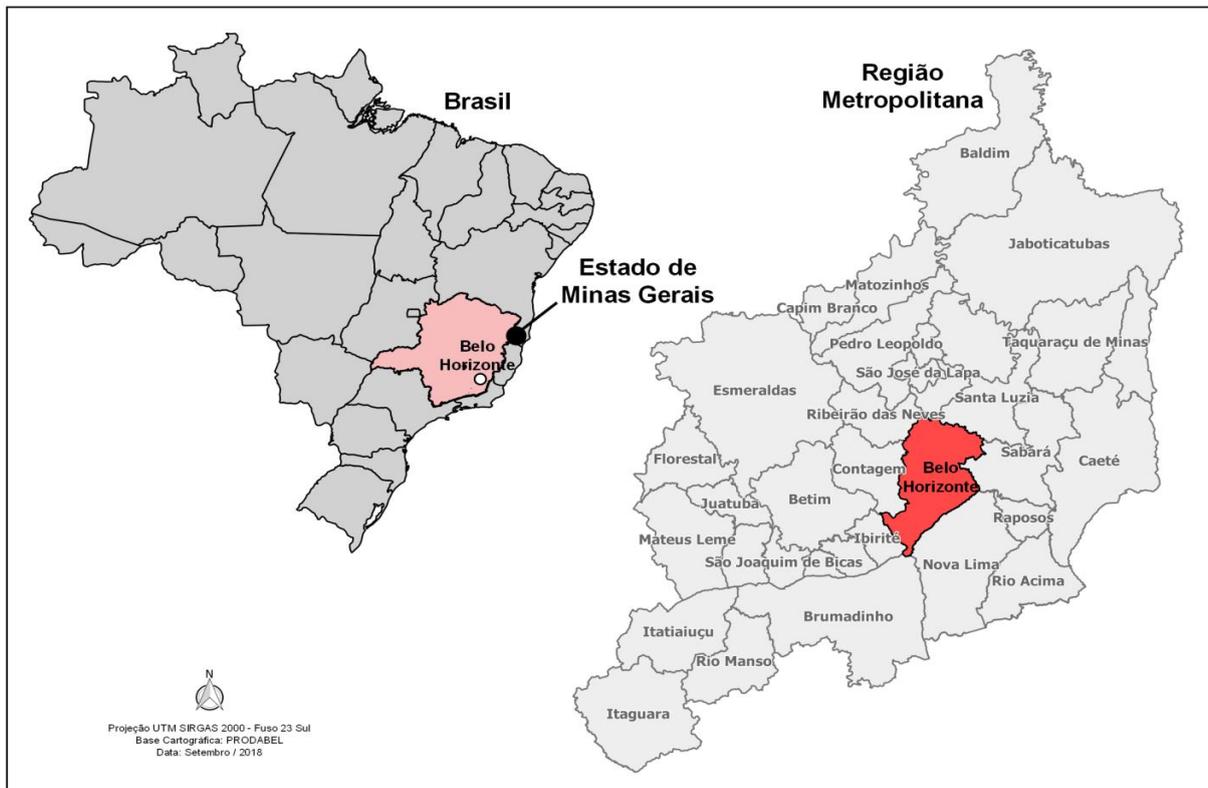


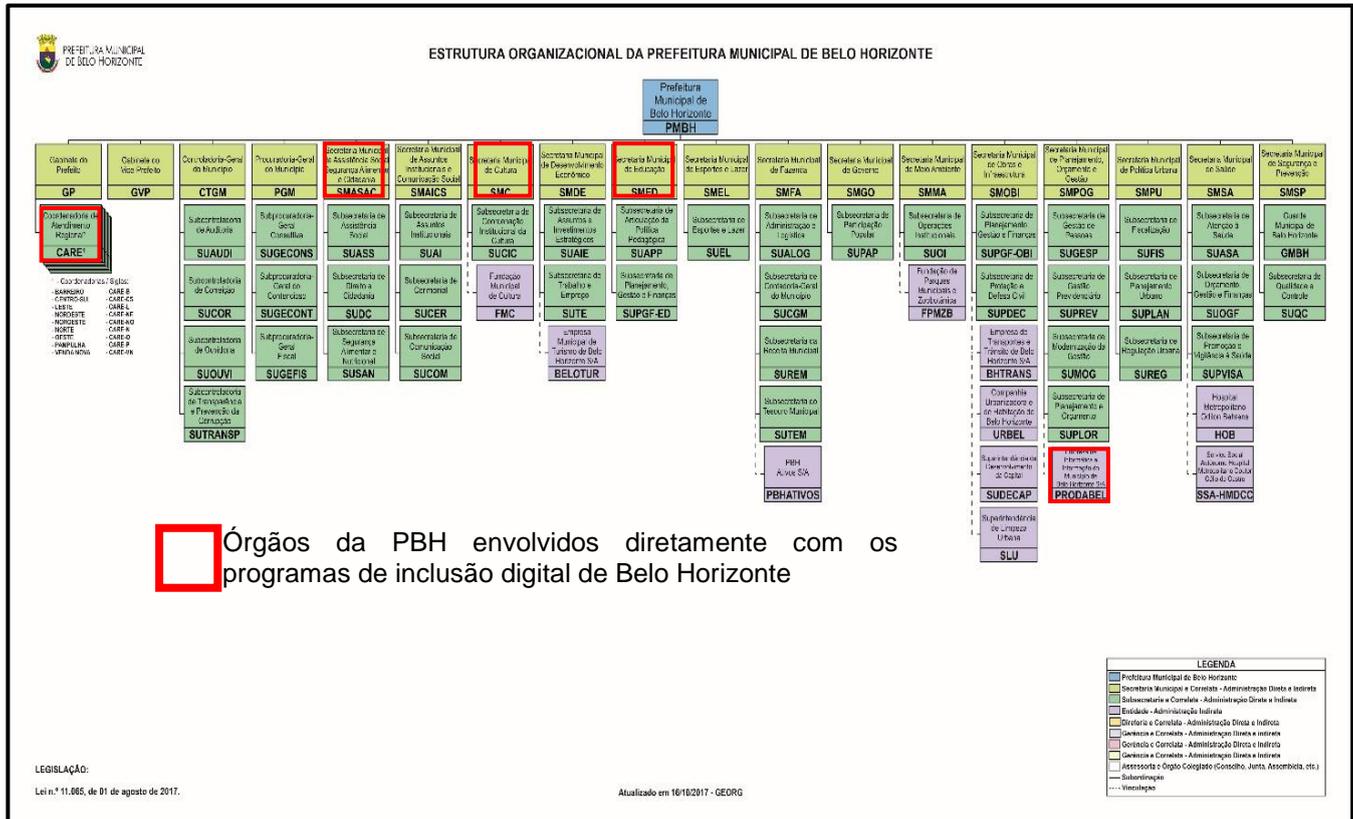
Figura 1. Mapa do Brasil com o Estado de Minas Gerais e da Região Metropolitana de BH

Em agosto de 2018, a PBH tem em seu quadro funcional 48.938 mil servidores e colaboradores com uma estrutura composta por órgãos da administração direta e indireta (cf. Figura 2)²⁹, sendo:

- a) Administrações Diretas: Gabinete do Prefeito; Procuradoria Geral do Município Controladoria-Geral do Município; e Secretarias Municipais de: Assistência Social; Segurança Alimentar e Cidadania; Assuntos Institucionais e Comunicação Social; Secretaria Municipal de Cultura; Desenvolvimento Econômico; Educação; Esportes e Lazer; Fazenda; Governo; Meio Ambiente; Obras e Infraestrutura; Planejamento, Orçamento e Gestão; Política Urbana; Saúde e de Segurança e Prevenção.
- b) Coordenadoria de Atendimento Regional: Barreiro; Centro-Sul; Leste; Nordeste; Noroeste; Norte; Pampulha; e Venda Nova.
- c) Administração Indireta:
 1. Fundações Municipais: Parques Municipais e Zoobotânica e Cultura.

²⁹ Mais informações sobre as atribuições e competências de cada órgão em www.pbh.gov.br – estrutura organizacional.

2. Empresas e Autarquias: Empresa Municipal de Turismo (Belotur); Empresa de Transportes e Trânsito de Belo Horizonte (BHtrans); Hospital Metropolitano Odilon Behrens (HOB); PBH Ativos; Empresa de Informática e Informação do Município de Belo Horizonte (Prodabel); Superintendência de Limpeza Urbana (SLU); Superintendência de Desenvolvimento da Capital (Sudecap) e Companhia Urbanizadora e de Habitação de Belo Horizonte (Urbel);



 Órgãos da PBH envolvidos diretamente com os programas de inclusão digital de Belo Horizonte

Figura 2. Organograma da PBH-
Fonte: www.pbh.gov.br em agosto de 2017

4.7.2 Caracterização da Empresa de informática e informação do Município de Belo Horizonte (Prodabel)

A Prodabel foi criada em 10 de janeiro de 1974, como uma sociedade de economia mista, com a razão social: Companhia de Processamento de Dados do Município de Belo Horizonte (Prodabel), cujo principal objetivo era o processamento dos dados do município de Belo Horizonte. Essa foi instalada à av. Presidente Carlos Luz, 1.275, bairro Caiçara, em um edifício modernista construído especialmente para atender às suas necessidades tecnológicas e permanece até os dias de hoje no mesmo local. A empresa iniciou suas atividades com um único computador, com 48 Kbytes de memória, operando com lotes de cartões perfurados e enormes relatórios em papel, e atendia, especialmente, ao processamento dos dados de impostos municipais, como, por exemplo: Imposto Predial e Territorial Urbano (IPTU) e Dívida Ativa. Ao ser criada, seu ambiente tecnológico foi concebido para centralizar todas as informações produzidas pela prefeitura em computadores de grande porte (*mainframes*) com

operação de sistemas por meio de terminais concentrados em poucos locais de atuação e predominância de sistemas na área de arrecadação (Prodabel, 2016).

Esse modelo tecnológico apoiado em terminais e *mainframes* permaneceu por vários anos, mas a empresa foi obrigada a evoluí-lo em função das rápidas transformações tecnológicas que se concretizaram ao final da década de 1990. Por meio de da aprovação da ata de Assembleia Geral Extraordinária (AGE) de 02 de maio de 1996, que propõe a alteração do estudo da empresa e de sua razão social, em 01 de janeiro de 1997 a Prodabel passa a ter a razão social: Empresa de Informática e Informação do Município de Belo Horizonte (Prodabel) e amplia seus objetivos de atuação no âmbito da gestão das TIC no município.

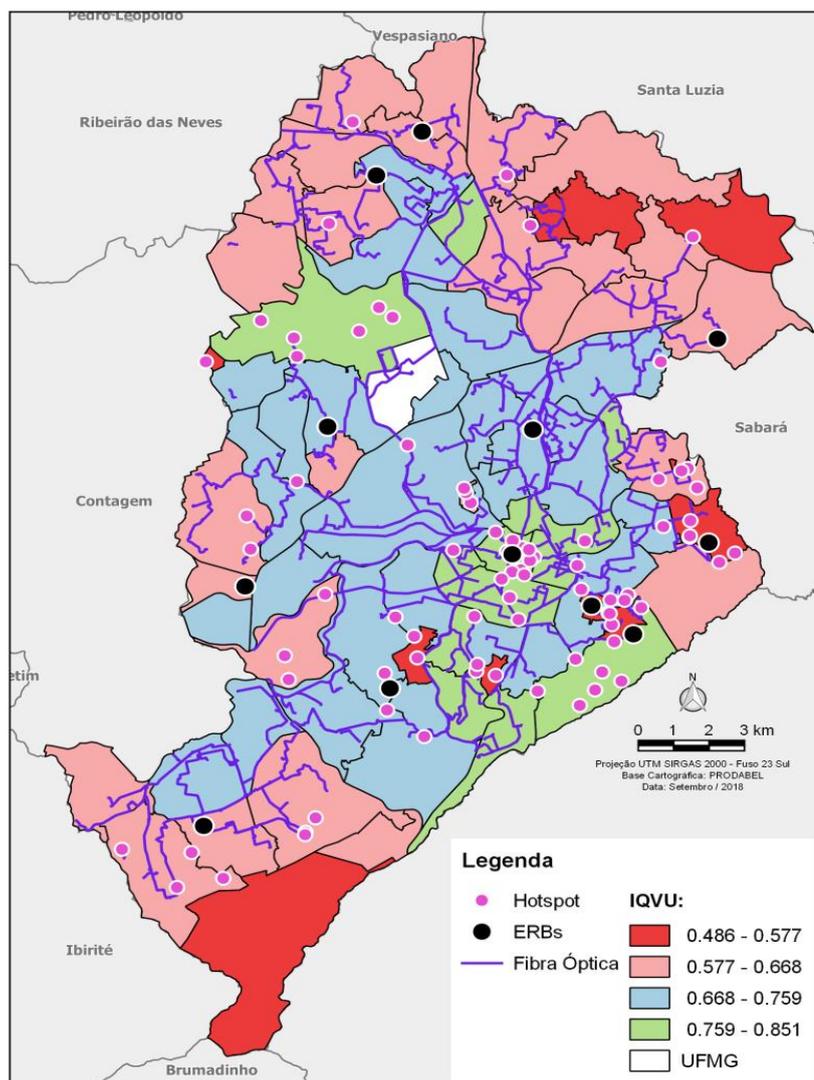


Figura 3. Mapa de BH com malha da fibra óptica, ERBs e Hotspots

Em 1993, a Prodabel inicia a substituição de seu ambiente centralizado para uma rede de estações servidoras e microcomputadores instalados nos vários órgãos da PBH, consolidando este processo em 1996, com a criação da Rede Municipal de Informática (RMI). Em 2007, a RMI é suportada pela tecnologia de fibra óptica e 12 estações rádio base (ERBs) - atualmente (2018) com quase um mil quilômetros percorrendo a cidade de Belo Horizonte (cf. Figura 3), permitindo, assim, a interligação dos órgãos da PBH aos dois novos Data Centers na Prodabel/PBH, que disponibiliza infraestrutura

tecnológica de última geração, que oferta serviços com segurança e eficácia de hospedagem dos sistemas em seus bancos de dados de todos os órgãos e empresas da administração direta e indireta da PBH, além de fornecer saída para a rede de internet de alta disponibilidade.

Vale destacar que, em 2005, a PBH, por meio da Prodabel, iniciou ações pontuais de Inclusão Digital, muitas delas diretamente associadas à política municipal de educação.

Por meio da gestão avançada das TIC e da inclusão digital, aos 44 anos de existência, a Prodabel é um dos agentes da melhoria da qualidade na prestação dos serviços públicos aos cidadãos, com contribuição indireta nas áreas de Saúde, Educação, Segurança, Cultura, Obras, Tecnologia, Turismo, Esporte e Lazer, Meio Ambiente e Mobilidade Urbana, consolidando, assim, o município de Belo Horizonte como uma cidade digital.

Em agosto de 2018, para implementar e operacionalizar a estrutura tecnológica (TIC) da Prefeitura de Belo Horizonte, a Prodabel conta com cinco diretorias, além da Presidência: Infraestrutura, Sistemas e Informação, Inclusão Digital, Administração e Finanças e Atenção ao Usuário (cf. Figura 4) e um quadro de 549 colaboradores (que representa 1,12% dos coladores da PBH). Apesar de mudanças da legislação, por meio da Lei nº 13.303/2016 (Lei Ordinária)³⁰, de 30 de junho de 2016, a Prodabel continua a seguir as diretrizes da administração municipal em busca da promoção do desenvolvimento da capital mineira, tendo como negócio:

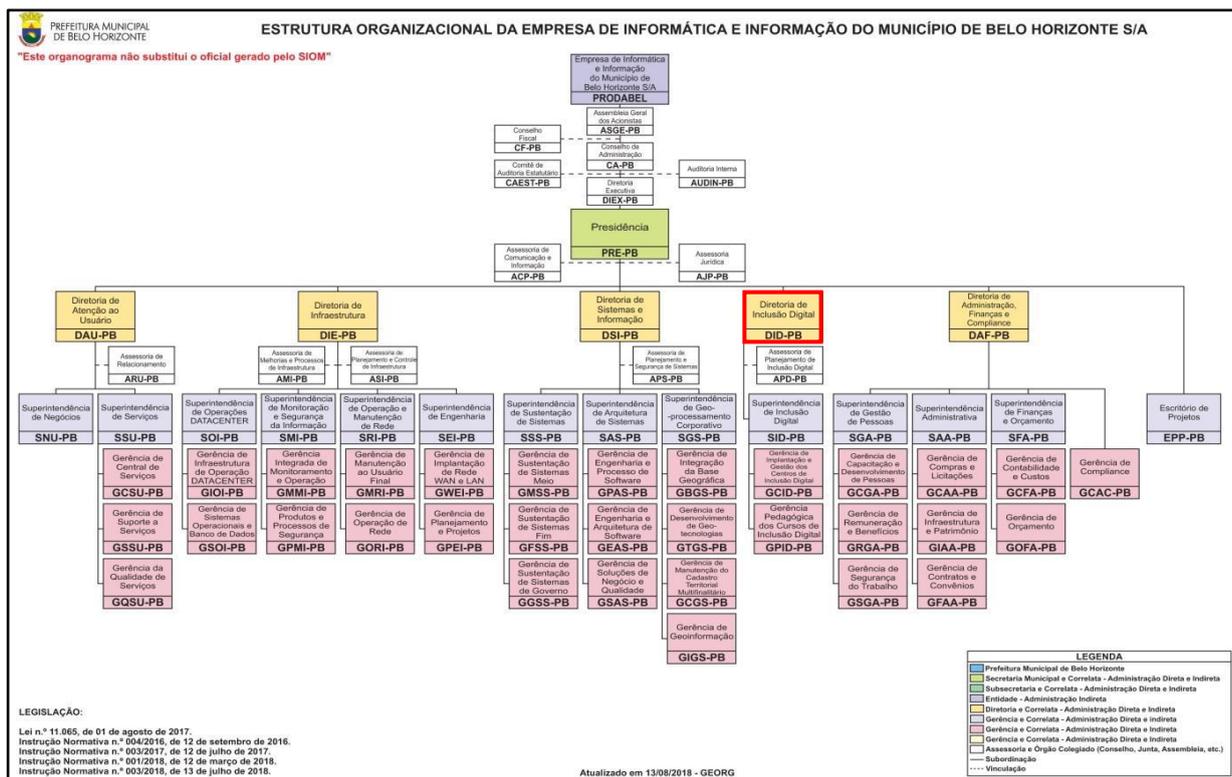


Figura 4. Organograma da Prodabel.

³⁰ Dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias, no âmbito da união, dos estados, do Distrito Federal e dos municípios. Disponível em: http://legislacao.planalto.gov.br/legisla/legislacao.nsf/Viw_Identificacao/lei%2013.303-2016?OpenDocument; Acesso em: 29 set. 2018.

- a) propor soluções, inovações tecnológicas e projetos de modernização em TIC aderentes ao ambiente de negócios da Administração Municipal de Belo Horizonte;
- b) desenvolver e gestar os programas de Inclusão Digital em Belo Horizonte;
- c) desenvolver e gestar o Cadastro Técnico Municipal;
- d) apoiar a pesquisa aplicada de caráter científico ou tecnológico;
- e) desenvolver/parametrizar serviços e produtos para comercialização no mercado de prefeituras do Brasil.

4.7.3 Programa BH Digital

4.7.3.1 Breve histórico

Quatro anos após o início das ações de Inclusão Digital no Brasil, em 2004, a Prodabel tem a sua primeira iniciativa de Inclusão Digital que foi, por meio de uma parceria com a Secretaria Municipal de Educação, a implantação de laboratórios de informática nas escolas públicas municipais para atender os alunos e a comunidade escolar.

Nesse mesmo ano, de forma pioneira, para atender a cidade de Belo Horizonte na oferta em TIC, foi adquirida pela Secretaria de Planejamento do Município (SMP) a Unidade Móvel de Inclusão Digital, composta por 14 computadores conectados à internet e impressoras. Por meio de convênio municipal, a SPM cede à Prodabel a Unidade Móvel de Inclusão Digital para ofertar às comunidades carentes, gratuitamente, cursos de informática básica e uso da internet.

Em 2005, com sua reeleição para o governo municipal, o prefeito Fernando Pimentel (Partido dos Trabalhadores - PT) nomeia a funcionária pública e professora Silvana Veloso (PT) como assessora da Prodabel, para assumir a coordenação das ações de Inclusão Digital no município de Belo Horizonte. Silvana, uma militante da inclusão social, bem articulada com o governo municipal, em especial com a cúpula da PBH e das Secretarias Municipais de Educação (SMED) e da Secretaria Municipal de Políticas Sociais (SMPS), promove a primeira reunião do fórum das ações de Inclusão Digital em Belo Horizonte. Como um dos principais resultados desse fórum, os coordenadores dos espaços de Inclusão Digital em Belo Horizonte apontaram como problema a necessidade de manutenção técnica dos equipamentos e a qualificação dos gestores destes espaços.

Em 2005, um marco do projeto de Inclusão Digital do município de Belo Horizonte foi criação da Diretoria de Inclusão na Prodabel, com a missão de integrar e coordenar todas as ações de Inclusão Digital do município de Belo Horizonte. Cria-se nessa diretoria o Programa BH Digital, que tem como parceiro a Associação Municipal de Assistência Social (AMAS).

O primeiro projeto de Inclusão Digital do município de Belo Horizonte se deu com a doação de computadores usados pelo Banco do Brasil (2.000 computadores) e a capacitação de jovens das classes C e D em informática básica e recondicionamento de computadores. Todos os computadores doados foram reconicionados e cedidos para as comunidades carentes com o objetivo de implantar os primeiros Telecentros comunitários em Belo Horizonte.

Em 2007, com atuação da Diretoria de Inclusão Digital fortemente alinhada estrategicamente e politicamente com os governos municipal e federal, a cidade de Belo Horizonte garante recursos

federais e implanta o CRC de Belo Horizonte, com o apoio do Programa CI, dando assim continuidade às ações de recondicionamento, formação e abertura de novos Telecentros comunitários.

Por meio de editais públicos, muitas cidades do Brasil foram beneficiadas pelos programas e ações de Inclusão Digital do Governo Federal, dentre elas a capital do Estado de Minas Gerais, a cidade Belo Horizonte. Em 2006, em uma forte articulação política com o Governo Federal, a Prefeitura de Belo Horizonte - PBH, em parceria com a Prodabel e sob a rubrica da inclusão, aprovou o convênio 004/2006 com o Ministério das Comunicações-MC para instalação, na cidade de Belo Horizonte, de 12 Estações Rádio Base (ERB) com a frequência “livre” 5 GHz e Hotspots 2.4 GHz. Essa ação correspondeu à liberação de recursos na ordem de 3,5 milhões de reais, criando, assim, o início da rede de acesso livre à internet (Hotspots) de Belo Horizonte para atender aos Centros de Inclusão Digital (Telecentros, laboratórios de informática das escolas públicas municipais), espaços públicos municipais, além dos órgãos públicos que fazem atendimento ao cidadão. Para garantir a criação e a gestão dos espaços de Inclusão Digital na cidade por meio da Prodabel, a PBH aprova em seu plano plurianual de ação governamental – PPAG de 2006-2009 – recursos financeiros para criação e manutenção dos Telecentros e para a capacitação de pessoas de classes sociais desfavorecidas em TIC.

Um ano após a aprovação desses recursos na PBH, foi institucionalizado o programa BH Digital por meio da Prodabel, que muda a sua missão, passando a ser responsável pela gestão e por ações de Inclusão Digital no município de BH.

Em 2007, o Convênio, agora com o Ministério do Planejamento (MP), nº 004/2007 libera recursos financeiros para implantação (2007) e manutenção (2008-2013) do Centro de Recondicionamento de Computadores (CRC). Esse convênio foi estabelecido em parceria com as secretarias municipais de Política Social e Adjunta de Assistência Social do Município de Belo Horizonte (SMPS) e Associação Municipal de Assistência Social do Município de Belo Horizonte (AMAS), consolidando-se, assim, como ação intersetorial do Programa BH Digital.

Em 2009, o programa BH digital foi incluído na lista dos projetos sustentadores do planejamento estratégico da PBH em duas áreas temáticas: (1) modernidade e (2) cidade para todos, sendo o único projeto da Prodabel a configurar entre eles e reafirmando, assim, a prioridade das políticas de Inclusão Digital do município de Belo Horizonte como políticas públicas de inclusão social e digital.

O crescimento das políticas de Inclusão Digital no município e seu reconhecimento em nível nacional pelos seus resultados positivos fazem da PBH, por meio da Prodabel, uma das beneficiárias do Programa Telecentros.br, cujo objetivo é a doação de computadores (novos e usados), mobiliário, *datashow*, conexão Internet – GESAC e bolsas para monitores via CNPq. Por meio da seleção pública MP/MCT/MC nº 01/2010, a Prodabel assina em 26 de março de 2010 o convênio SIATC.0098, beneficiando não apenas o município de Belo Horizonte, mas também os dez municípios de sua Região Metropolitana. Com esse convênio, a política de Inclusão Digital passa a integrar de forma articulada o âmbito metropolitano.

Em 2010 o Programa BH Digital consolidou parcerias para expansão e efetividade das políticas de Inclusão Digital não apenas no Município de Belo Horizonte, mas também para várias cidades que compõem a Região Metropolitana de Belo Horizonte (RMBH), no âmbito do projeto da Rede 10, que envolve os municípios limítrofes à capital: Betim, Brumadinho, Contagem, Ibirité, Nova Lima, Ribeirão

das Neves, Sabará, Santa Luzia e Vespasiano. A proposta inicial do convênio Telcentros.br contemplava a abertura ou manutenção de 345 Telecentros para Belo Horizonte e 95 para os municípios da Rede 10, os quais poderiam ser beneficiados com: novos computadores e/ou bolsa de monitoria e/ou mobiliário e/ou conexão à internet GESAC.

Em 2011, o Programa BH Digital rendeu a Belo Horizonte o título de cidade mais digital do Brasil, com 252 Telecentros ativos, 59 Hotspots, uma Unidade Móvel de Inclusão Digital e 12 estações rádio base (ERB) instaladas na cidade, distribuindo sinal de internet com cobertura real a 85% do território do município de Belo Horizonte.

Até ao final de 2013 o BH Digital já havia instalado mais de 400 Telecentros na cidade e conquistado vários prêmios nacionais e internacionais, sendo considerado um dos maiores e melhores projetos de Inclusão Digital do Brasil. Em diversos anos consecutivos, o BH Digital ganhou prêmios instituídos pela Associação de Usuários de Informática e Telecomunicações – SUCESU, fato que lhe deu notoriedade e foi registrado, em 2011, como uma das iniciativas de sucesso de programas de Inclusão Digital e Social no banco de dados de experiências de *Participación Ciudadana en la Región MERCOSUR*, no âmbito do Programa *MUNICIPIA Laboratorio Políticas Locales, MERCOCIUDADES*. Em 2011, Belo Horizonte foi considerada a cidade mais digital do país, de acordo com a Momento Editorial e com a Fundação Centro de Pesquisa e Desenvolvimento em Telecomunicações – CPqD, que selecionaram entre 75 cidades brasileiras a capital mineira para receber o prêmio Índice Brasil de Cidades Digitais, além do prêmio AREDE 2011, com o Programa denominado Oportunidade Legal – OLÉ/BH. Em 2013, o Programa BH Digital foi selecionado como iniciativa de sucesso no *Guangzhou International Award for Urban Innovation*, na China.

Silvana Veloso permaneceu à frente da Diretoria de Inclusão Digital da Prodabel até dezembro de 2012, quando encerra a primeira gestão do prefeito Márcio Lacerda (PSB), sucessor do ex-prefeito Fernando Pimentel, deixando uma história de conquistas na área de Inclusão Digital para a Prodabel e o município de Belo Horizonte.

Em 1 de janeiro 2013, reeleito em primeiro turno com 52,69% dos votos válidos, com muitas alianças políticas e derrotando o candidato Patrus Ananias (PT), o prefeito Márcio Lacerda muda a orientação em seu programa de governo e, como consequência, a composição dos cargos de alto escalão na administração municipal, que assume uma vertente mais neoliberal voltada a resultados financeiros e quantitativos, menos sociais, o que afeta diretamente a diretoria de Inclusão Digital da Prodabel.

Para sua nova gestão, Márcio Lacerda (2013-2016) nomeia para a Prodabel novos diretores, exceto para a Diretoria de Administração e Finanças. Em ato administrativo, contrário aos da gestão anterior, nomeia-se para a Diretoria de Inclusão Digital um gestor com qualificações militares, Coronel Ricardo Belione de Menezes, comprometendo o programa de Inclusão Digital do Município de Belo Horizonte, que demandaria uma gestão voltada para as ações sociais.

O novo diretor, militar, sem prévio conhecimento na área da Inclusão Digital, subserviente às orientações do diretor de infraestrutura da Prodabel, Francisco Afonso Mansilha, em conjunto com este começa o desmonte da política de Inclusão Digital do município de Belo Horizonte. O primeiro grande impacto ao programa de Belo Horizonte dessas políticas foi retirar o BH Digital dos programas sustentadores (importantes e acompanhados pelo prefeito) da administração Márcio Lacerda. As

consequências desse ato são devastadoras para a Diretoria de Inclusão Digital. Começa o desmantelamento de sua estrutura organizacional e equipe solidificada e construída nos governos anteriores, com, por exemplo: mudança do foco na ação de manutenção e recondicionamento de computadores e fechamento de Telecentros comunitários. Essa nova orientação passa a priorizar a disponibilização do acesso por meio de Hotspots na cidade e o voluntariado para atender aos Telecentros locais, retirando, assim, um dos principais eixos do programa de Inclusão Digital do município: a oportunidade do primeiro emprego para jovens de comunidades carentes e sua articulação com as comunidades locais. O Diretor Belione deixa a diretoria em 30 de setembro de 2014, sem nenhuma grande evolução e conquista para o programa, e seu sucessor natural, o diretor Francisco Afonso Mansilha da Silva, assume a Diretoria de Inclusão digital interinamente. Com grande prestígio e articulação política junto à gestão de Márcio Lacerda, faz as principais alterações nas diretrizes da Diretoria de Inclusão Digital, concretizando o desmonte de sua estrutura organizacional e rompimentos ideológicos com o fim da gerência de recondicionamento de computadores, o desenvolvimento da evolução do *software* Libertas, o fim da gerência financeira e da capacitação e contratação de jovens para a manutenção dos Telecentros.

Durante o ano de 2014, em função dos projetos da Copa do Mundo FIFA no Brasil, o Governo Federal, no seu Programa Nacional de Banda Larga (PNBL), beneficia a cidade de Belo Horizonte por meio Programa BH Digital, e é acordado o provimento de infraestrutura de serviços para empresas e municípios sem fins lucrativos e a oferta de banda larga ao usuário final nas localidades onde não exista oferta adequada dos serviços, incrementando e reforçando ainda mais a conectividade nos programas de Inclusão Digital.

Francisco Mansilha fica como diretor interino na Inclusão Digital até 01 de março de 2015, quando é nomeado como diretor desta diretoria José Aparecido Gonçalves. Com forte ligação aos projetos sociais no município de Belo Horizonte, Aparecido alimenta a possibilidade de retomada do programa de Inclusão Digital do município com seus valores humanitários, sociais e participativos, mas com grande dificuldade gestora em função da debilidade da estrutura organizacional de sua diretoria e das resistências do corpo diretor da Prodabel a novas ideias e possibilidades de retomada do programa.

Em 2015, a Diretoria de Inclusão Digital retoma pontos importantes da política local de Inclusão Digital, como a renovação do convênio para os Centros de Recondicionamento de Computadores -CRC, por meio do Edital de Chamada Pública nº 01/2015/SID-MC, com a proposta aprovada nº 045490/2015. Nessa proposta, a Prodabel se classifica em primeiro lugar com nota de análise técnica de 53,50 pontos, reafirmando a sua vocação e experiência na área de Inclusão Digital. O recurso financeiro desse convênio só foi liberado à Prodabel em dezembro de 2017, em função de dificuldades na prestação de contas de outros convênios da PBH com o Governo Federal.

Mais uma vez, a diretoria sofre uma descontinuidade em sua gestão quando, em 24 de agosto de 2016, Aparecido deixa o cargo para apoiar candidatos à eleição municipal, mas deixa um legado de continuidade e ações de capacitação e mobilizações sociais, sem, contudo, conseguir reconstruir a estrutura organizacional necessária ao programa de Inclusão Digital. Ressume a Diretoria de Inclusão Digital, interinamente, mais uma vez, seu antecessor, o diretor Francisco Mansilha, que a gesta até 30 de março de 2017.

Em função do processo das eleições municipais em 2015, em janeiro de 2016, Alexandre Kalil (Partido Humanista da Solidariedade - PHS) assume a Prefeitura de Belo Horizonte, com 53% dos votos válidos no segundo turno da eleição em Belo Horizonte. Sem o apoio das lideranças políticas de Minas Gerais e filiado a um partido pequeno, o PHS, assume a prefeitura com o compromisso de nomear para os cargos públicos de alto escalação da PBH gestores com qualificações técnicas em suas áreas de atuação.

A Prodabel se beneficia dessa orientação política e nomeiam-se, ainda nos primeiros meses do ano de 2016, jovens gestores, com qualificações nas áreas das TIC e uma visão futurista da atuação da empresa pública de tecnologia para esta sociedade em rede para os cargos de Presidência, Diretoria de Infraestrutura, Diretoria de Sistemas, Diretoria de Atendimento ao Usuário e, com grande experiência em administração pública, o diretor de Administração e Finanças. Mas a Diretoria de Inclusão Digital, mais uma vez, fica com gestão interina do Diretor de Infraestrutura Tecnológica, que retoma prioritariamente a vertente tecnológica da Diretoria de Inclusão Digital por um ano e meio, até 13 de maio de 2018.

Em dezembro de 2017 os recursos do convênio Centros de Recondicionamento de Computadores - CRC (nº 01/2015/SID-MC) são liberados para a Prodabel, que retoma as atividades de recondicionamento e manutenção de computadores com os recursos do Governo Federal. Em abril de 2018, a Prodabel solicita ao MCTIC a prorrogação desse convênio até dezembro de 2019.

Em 14 de maio de 2018, nomeia-se o diretor Adriano de Souza Ventura, com articulação e apoio do alto escalão da PBH, para assumir a pasta da Inclusão Digital na Prodabel. Adriano, professor universitário, político do PT e com atuações significativas nas áreas sociais e dos movimentos sociais, reacende a chama de reconstruir o programa de Inclusão Digital da cidade de Belo Horizonte, contemplando, além da vertente tecnológica, a social e a inclusiva. Em seis meses de atuação, Adriano, com apoio da equipe técnica da Inclusão Digital, da diretoria da Prodabel e do alto escalão da PBH, reconquista o apoio dos movimentos comunitários e os resultados sociais e parcerias recomeçam a surgir no programa de Inclusão Digital do município.

Não se sabe em que medida o processo eleitoral no Brasil, em outubro de 2018, para presidente, governador, senadores e deputados federais influenciará a gestão da PBH, da Prodabel e, em especial, a da Diretoria de Inclusão Digital.

4.7.3.2 Resultados do BH Digital - anos 2005 a 2018

No período de 2005 a 2018, a política de Inclusão Digital da PBH, por meio da Prodabel e seus parceiros, tem contribuído para que as ações de inclusão digital no município se tornem uma parceira indissociável da inclusão social. Seus resultados são demonstrados por dez indicadores. Na Prodabel esses indicadores são de responsabilidade de duas diretorias, a Diretoria de Inclusão Digital (DID) e da Diretoria de Infraestrutura (DIE):

- a) manutenção dos Centros de Inclusão Digital - centros em funcionamento (DID);
- b) recondicionamento de computadores (DID);
- c) ampliação do acesso aos Telecentros (DID);
- d) qualificação de jovens e adultos com oferta de vagas em cursos e oficinas (DID);

- e) realização de cursos e oficinas de programação e oferta de vagas para crianças e jovens de 8 a 15 anos (DID);
- f) implantação da Inclusão Digital em Instituições de Longa Permanência de Idosos (ILPI) (DID);
- g) usuários cadastrados em Hotspots (DIE);
- h) locais de vulnerabilidade social com acesso à internet via Hotspots (DIE);
- i) média de acessos/ano aos Hotspots (em milhões de acessos) (DIE);
- j) deslocamento da Unidade Móvel (ano) (DID).

a) Implantação e manutenção de Centros de Inclusão Digital (Telecentros):

Os Telecentros possuem várias tipologias: comunitários, escolas, bibliotecas públicas, centros culturais, centros de atendimento sociais, empresas públicas, escolas profissionalizantes, dentre outros (cf. Figura 5) e estão bem distribuídos no território da cidade de Belo Horizonte de acordo com o Índice de Qualidade de Vida da Cidade de Belo Horizonte (IQVU). Em setembro de 2018 havia 302 Telecentros ativos (cf. Figura 7).

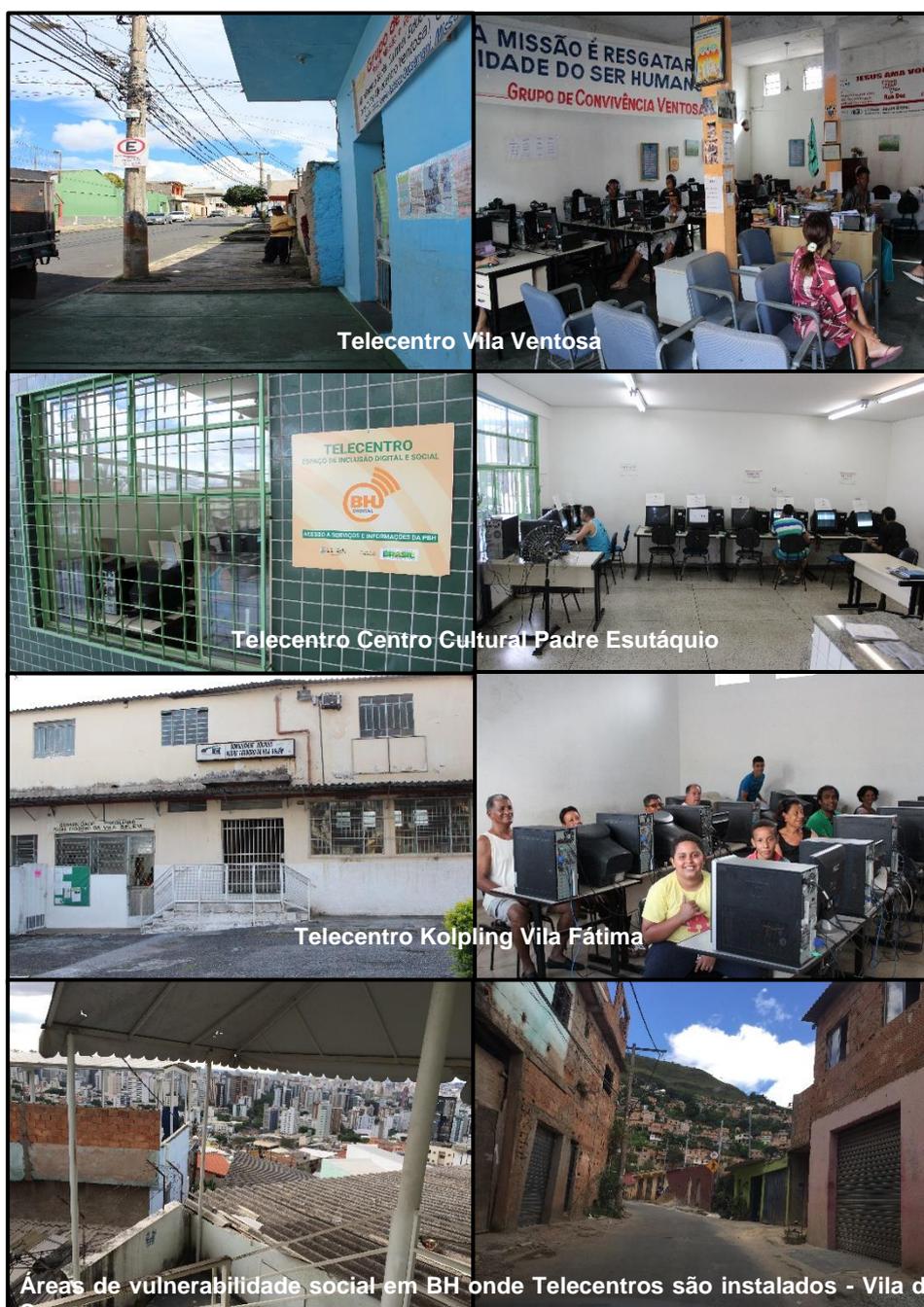


Figura 5. Exemplos – Fotos de Telecentros em Belo Horizonte (Fonte: Samir Haddad)

b) Áreas de Livre Acesso

Além dos acessos à internet nos Telecentros, Belo Horizonte conta com diversas áreas de acesso livre à internet em praças, parques, prédios públicos e favelas (cf. Figura 6). Os usuários se cadastram no sistema BH Digital e podem utilizar três horas diárias de livre acesso à internet por meio do BH Digital.

As 12 ERBs integram sua malha de fibra ótica para a transmissão de sinal de rádio da internet. Em setembro de 2018 haviam sido instalados 36 Hotspots em praças, parques e prédios públicos e 60 Hotspots em vilas e favelas (cf. Tabela 2, Figura 7).



Figura 6. Praça da Liberdade com acesso livre à internet (Fonte: Prodabel)

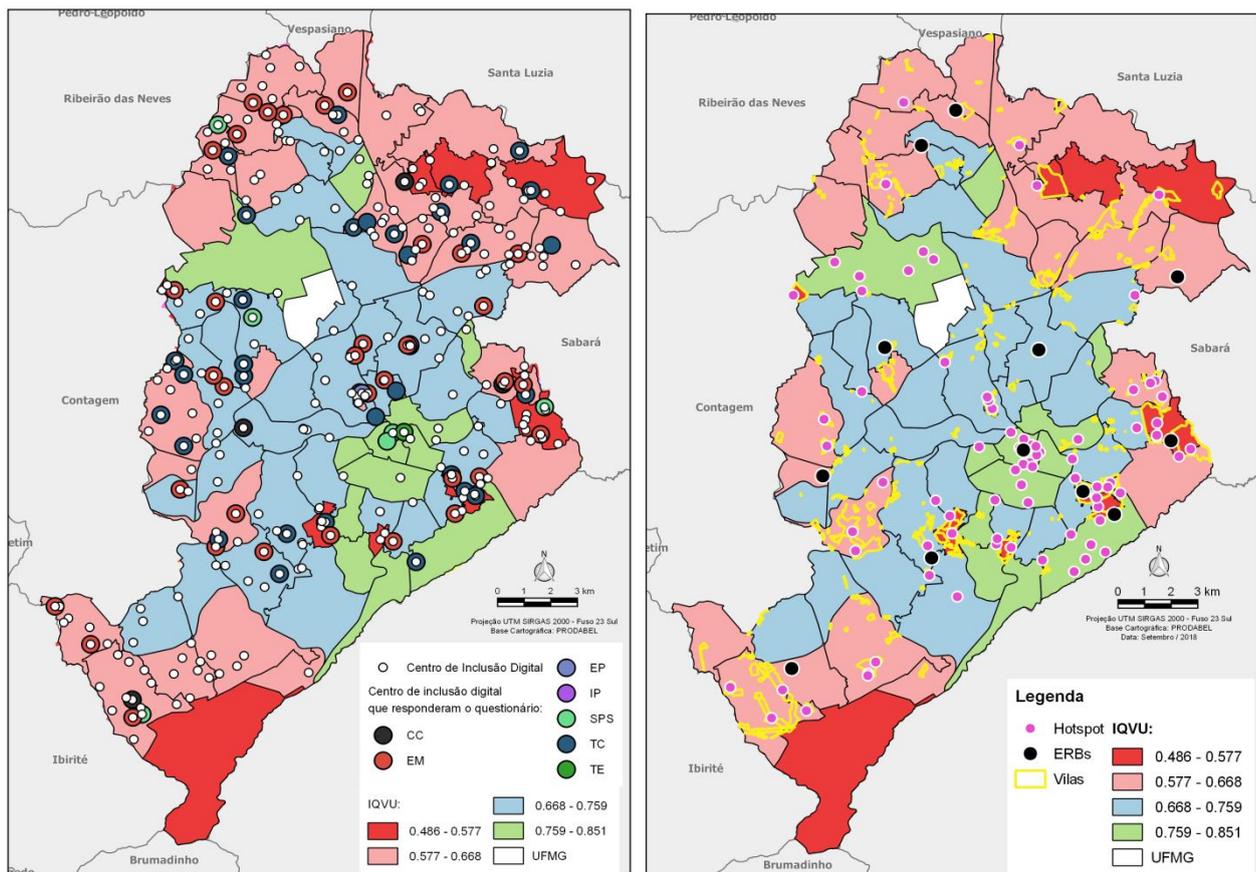


Figura 7. Mapa de BH com localização dos 302 Telecentros e os 92 Hotspots em áreas do IQVU

c) Número de Telecentros e Hotspots por Ano

De 2005 a 2018 percebe-se a evolução na implantação dos Telecentros na cidade, tendo seu apogeu em 2012, com 409 Telecentros ativos, refletindo a história do programa na cidade de Belo Horizonte. Já nesse mesmo período, percebe-se a evolução dos Hotspots em favelas e vilas e uma estagnação em praças e prédios públicos. Especialmente nas favelas tem havido um crescimento, iniciando em 2005, com oito vilas, e até setembro de 2018 já estavam instalados em 60 vilas e favelas. Esclarece-se que entre 2013 e 2015 não houve investimentos nessa área, nem do repasse pelo Governo Federal e nem dos recursos do tesouro do Governo Municipal. O projeto de instalação de vilas e favelas retoma em 2016 quando o convênio com o Governo Federal para repasses de verbas impõe metas para o Governo Municipal cumprir. (cf. Figuras 7 e 8 e Tabela 2)

Tabela 2. Número de Telecentros e HotSpots ativos de 2005 a 2018

Locais	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
1	30	30	87	123	201	271	335	409	288	370	252	292	301	302
2	0	0	0	19	26	27	32	32	32	36	36	36	36	36
3	0	0	0	8	19	23	23	23	23	23	23	27	51	60

1- Nº Centros de Inclusão Digital - centros em funcionamento e manutenção.

2- Nº Locais com acesso à internet via Hotspots - praças e prédios públicos.

3- Nº Locais com acesso à internet via Hotspots - vilas e favelas.

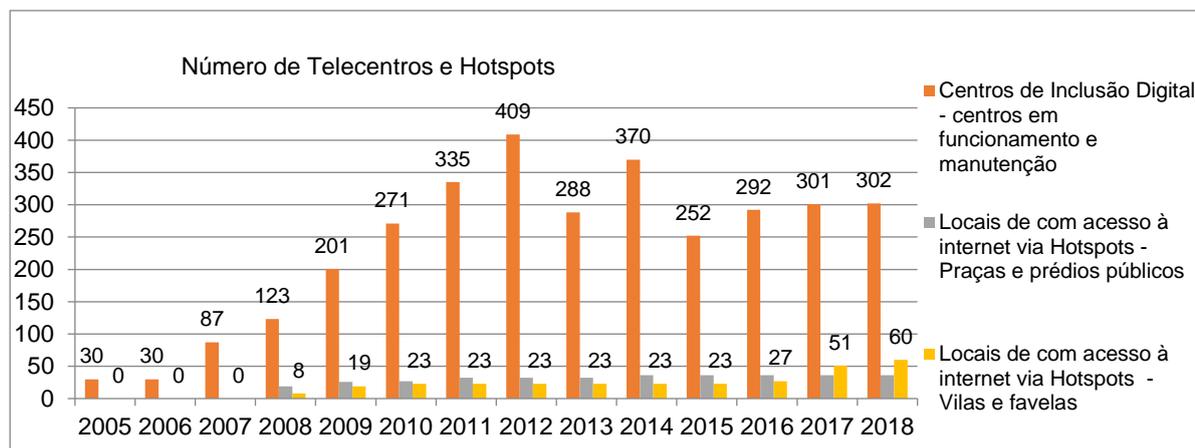


Figura 8. Gráfico com número de Telecentros e Hotspots ativos de 2005 a 2018

d) Acessos nos Telecentros e áreas de Hotspots

Entre 2005 e 2018 percebe-se uma evolução dos acessos nos Hotspots e um decréscimo nos acessos nos Telecentros. É interessante avaliar que o aumento no número dos acessos nos Hotspots não é proporcional ao aumento de usuários cadastrados. Evidencia-se a tendência de as pessoas acessarem mais a internet. Esclarece-se que, a partir de 2005, na metodologia de acessos dos Telecentros incluíram-se os acessos dos Telecentros das escolas públicas (cf. Tabela 3 e Figura 9).

Tabela 3. Número de acesso nos Telecentros e HotSpots ativos de 2005 a 2018

Nº	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
1	1102,5	1209,6	1392,7	1485,6	1572,2	1652,0	1415,0	1600,0	1357,5	1483,6	4850,0	5959,7	7413,9	3613,2
2	0,0	0,0	6,7	36,7	110,1	152,9	239,4	356,6	1628,2	1409,9	2480,9	2797,8	3301,3	6058,8
3	0,0	0,0	7,1	44,4	97,7	198,8	373,0	612,9	875,1	1242,8	1634,9	1970,7	2798,4	3415,0

1. Nº Acessos nos Telecentros/100

2. Nº de Acessos pela rede BH Digital (Hotspots)/100

3. Nº Usuários cadastrados em Hotspots/100

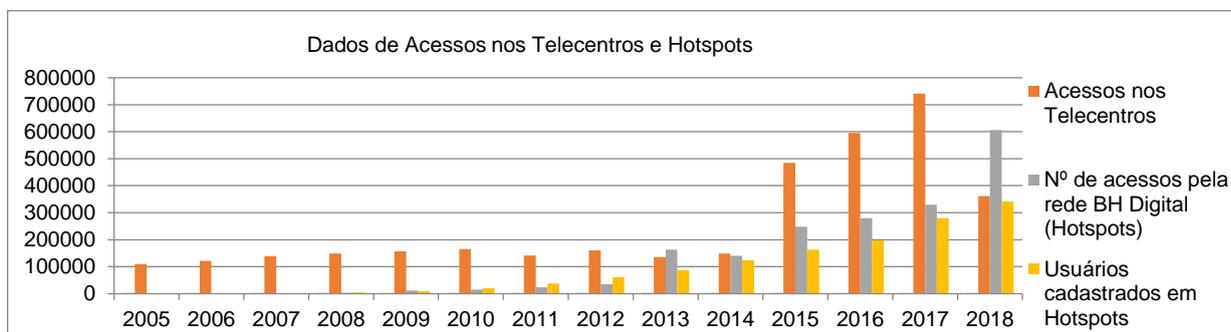


Figura 9. Gráfico acessos nos Telecentros e Hotspots de 2005 a 2018

e) Unidade Móvel de Inclusão Digital

A unidade móvel, como um centro de inclusão digital, se desloca aos locais que não possuem Telecentros para oferecer cursos em TIC, capacitação de professores em escolas públicas e para atender eventos públicos que necessitam da oferta de serviços de internet e impressão de documentos. A partir de 2015 a unidade móvel passou a atender o projeto conexão aberta da SMED de março a dezembro (cf. Figuras 10 e 11 e Tabela 4).



Figura 10. Unidade Móvel de Inclusão Digital (externa e interna) (Foto Prodabel)

Tabela 4. Deslocamentos da UMID de 2005 a 2018

2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
10	9	6	7	5	6	4	9	4	0	3	9	11	10

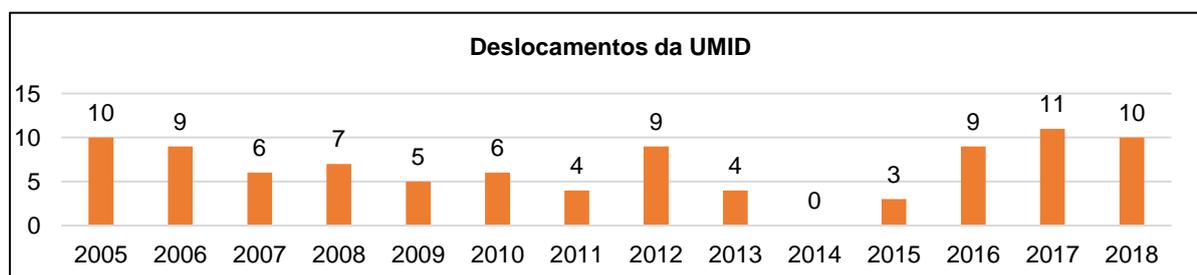


Figura 11. Número de deslocamentos da UMID - 2005 a 2018

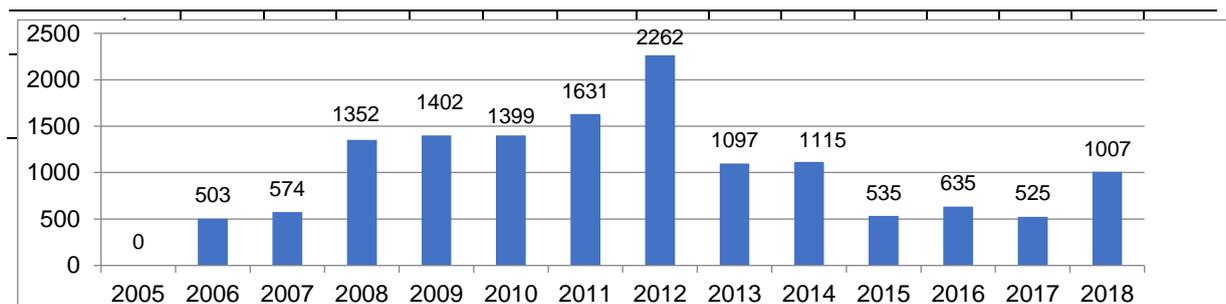


Figura 13. Número de computadores recondicionados nos CRC de BH - 2005 a 2018

g) Desenvolvimento e Manutenção de Software Livre

O Projeto Libertas foi concebido em 2007 para dar sustentação à distribuição Libertas GNU/Linux. Entretanto, seu escopo ampliou-se para a produção de personalizações da distribuição Debian para atender a demandas específicas da Prefeitura de Belo Horizonte. Além disso, pretendia-se também, com esse projeto, oferecer condições para que outros interessados pudessem produzir as próprias personalizações, através da disponibilização de ferramentas e documentação necessárias. Inicialmente mantido por uma equipe da Prodabel, atualmente seu desenvolvimento está centralizado na Secretaria Municipal de Educação de Belo Horizonte.

Em 2011, a Diretoria de Inclusão Digital, por meio da Gerência de Centro de Recondicionamento de Computadores, assumiu na Prodabel o desenvolvimento e a manutenção do *software* livre Libertas, distribuição Debian GNU/Linux, versão 6.0 (cf. Figura 14). Atualmente, a proposta do Projeto Libertas

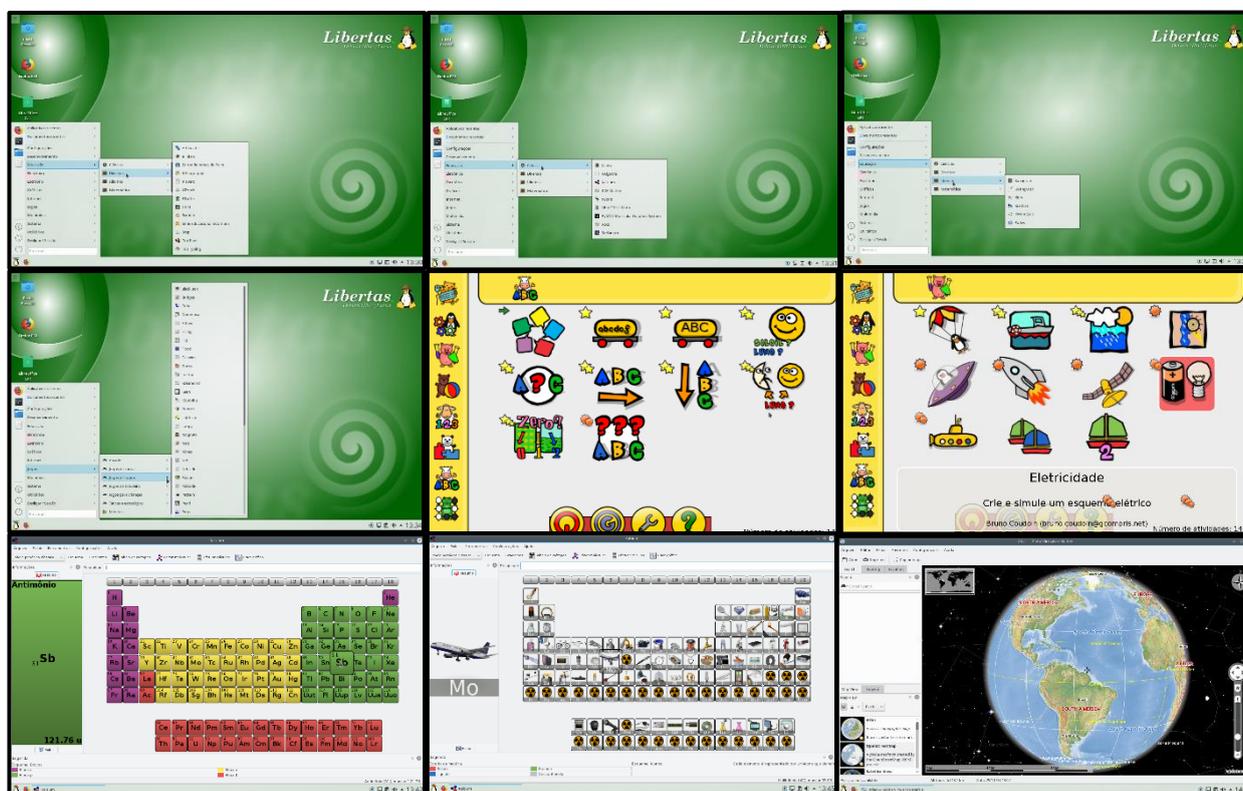


Figura 14. Imagens do Sistema Libertas – menu principal e exemplos de algumas aplicações (Fonte: Prodabel)

- 1- Qualificação de jovens e adultos com oferta de vagas em cursos e oficinas
- 2- Realização de cursos e oficinas de programação e oferta de vagas para crianças e jovens de 8 a 15 anos
- 3- Implantação da Inclusão Digital em Instituições de Longa Permanência de Idosos (ILPI)

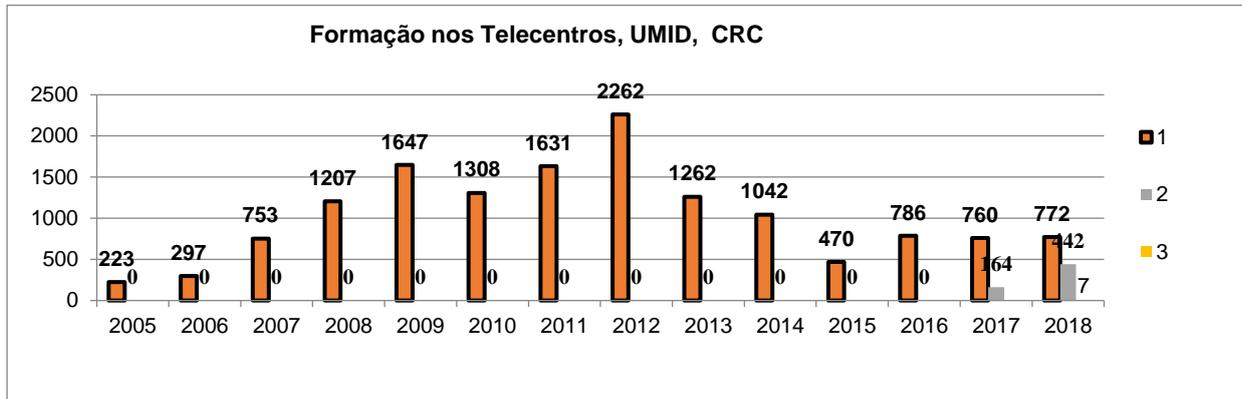


Figura 16. Cursos de formação do programa BH digital - 2005 a 2018



Figura 17. Projeto Gentileza Digital para idosos (Fonte: Prodabel)

PARTE II - INVESTIGAÇÃO EMPÍRICA – APRESENTAÇÃO E ESTUDOS REALIZADOS

FASE APRESENTAÇÃO DA INVESTIGAÇÃO EMPÍRICA

5 CAPÍTULO V - INTRODUÇÃO À INVESTIGAÇÃO

Este capítulo apresentará: uma breve discussão acerca do que entendemos por investigação científica, quer sob o ponto de vista de uma abordagem qualitativa, quer quantitativa; as principais diferenças entre estes dois tipos de abordagem; o plano geral de investigação traçado para o presente projeto. Pretende-se, dessa forma, sustentar devidamente, em termos teórico-conceituais, a metodologia adotada e as opções, em termos de métodos e técnicas científicas, utilizadas nesta pesquisa.

5.1 Investigação

A espécie humana alicerçou grande parte de sua existência na necessidade de procurar (pesquisar) respostas para a origem dos acontecimentos que lhe causavam inquietação ou infundiam-lhe temor ao aparecimento e à prevalência de fenômenos no mundo que a circunda (e.g., Soriano, 2004).

Essa busca por diferentes tipos de respostas fez emergir muitos tipos de conhecimentos e o homem passou a estudá-los como uma disciplina que denominou de ciência (Houaiss & Villar, 2009).

Esses diferentes conhecimentos levaram o homem a se orientar para viver conforme o tipo de apropriação que faz de sua realidade. Assim, pode-se classificar o conhecimento em quatro tipos (cf. Tabela 7): vulgar ou senso comum, conhecimento filosófico, conhecimento teológico e conhecimento científico (e.g., Martins & Teóphilo, 2007).

Tabela 7. Tipos de conhecimento

Tipos	Síntese da Descrição
Vulgar (senso comum)	“É adquirido pelas pessoas na vida cotidiana, ao acaso, baseado na experiência vivida ou transmitido por outras pessoas. O senso comum dá-se pela observação de fenômenos cotidianos, independente de pesquisas, estudos, reflexões ou aplicações de métodos aos assuntos práticos. É limitado por não proporcionar visão unitária global da interpretação das coisas ou dos fatos, além de ser incoerente e impreciso, em determinadas situações, por não ter a preocupação com o todo. Ainda assim é a base para o conhecimento científico, por existir antes do homem, imaginar a existência da Ciência e por levar o homem à reflexão”.
Filosófico	“Tem por origem a capacidade de reflexão do homem e por instrumento exclusivo o raciocínio. Como a ciência não é suficiente para explicar o sentido geral do universo, o homem tenta essa explicação através da Filosofia, atravessando assim os limites da Ciência para compreender e interpretar a realidade e em sua totalidade estabelecer uma concepção geral do mundo”.
Teológico	“É produto da fé humana na existência de uma entidade divina. Provém das relações do mistério, do oculto, por algo que é interpretado como mensagem ou manifestação divina e transmitido por alguém, por tradição ou através de escritos sagrados”.
Científico	“Resulta de investigação metódica e sistemática da realidade. Transcende os fatos e os fenômenos em si mesmos, analisa-os para descobrir suas causas e concluir sobre leis gerais que os regem e é delimitado pela necessidade de comprovação concreta. Ao contrário do conhecimento vulgar, o conhecimento científico segue aplicações de métodos, faz análise das classificações e comparações”.

Fonte: adaptado de Martins e Theóphilo (2007, p. 1)

De acordo com os tipos de conhecimentos, a ciência baseia-se em critérios como a ordem de complexidade e conteúdo e se organiza em dois grandes grupos: formais e factuais (e.g., Martins & Theóphilo, 2007).

Em função do objeto de nossa pesquisa, interessa-nos aprofundar no entendimento das ciências factuais. Essas são divididas em naturais (ou ciências da matéria) e sociais (ou ciências do homem)

(e.g., a Economia, a Psicologia e a Sociologia). As ciências sociais, quando consideradas uma ciência humana, representam um sentido mais amplo e estão condicionadas ao seu contexto social, abrangendo o homem:

[...] enquanto ser relacionado, com si próprio, com os outros, com seu entorno físico e biológico e com as entidades mentais: ideias, conceitos, lógica. O homem possui autonomia, estratégia, capacidade de finalização e afetividade social. Combinações dessas três características resultam na interioridade da pessoa e na estrutura temporal de suas atividades. A interioridade é o que é próprio da pessoa humana, que ela internaliza como ideias e afetos. É inacessível ao conhecimento por meio da observação externa. A estrutura temporal do fato humano é um processo que engloba dois componentes: um cíclico e outro repetitivo. Ambos interagem e se modificam mutuamente. Não há dois comportamentos iguais em função da mesma experiência. (Martins & Theóphilo, 2007, p. 3)

“Para ser aprendida e compreendida, a realidade humana exige uma leitura múltipla capaz de dar conta de sua complexidade de sua complexificação” e sua realidade relativa não é acessível apenas por uma via (Martins & Theóphilo, 2007, p. 3).

Independentemente do tipo de conhecimento, a obtenção de suas fontes de dados é variada (por exemplo, oriundas de dados: publicados pelo governo, indústria e indivíduos; de experiências – experimentos –; de pesquisa; e de observação de comportamentos, atitudes, etc.) e vão desde novos dados – dados primários³¹ – até dados existentes – dados secundários³² com graus de análise diferenciados, variando de uma análise altamente sistematizada até opiniões comuns do dia a dia na vida das pessoas. Os dados primários são recolhidos em estudos que se chamam de campo e os dados secundários em estudos que se chamam de bibliográficos ou documentais. A estrutura instrumental é o que diferenciará os dois tipos de estudos, sendo que ambos terão a mesma validade científica e não invalidam a indispensável interação entre a teoria e os dados (e.g., Cooper & Schindler, 2003; Becker, 1997; Vilelas, 2009).

Toda obtenção e a interpretação das fontes de informação dependem do pesquisador, em especial, da sua capacidade de raciocínio dedutivo³³ e indutivo³⁴ e da sua percepção em analisar os problemas, resultando, assim, em um melhor ou pior discernimento se as fontes são de alta qualidade, se têm valor e/ou se seus resultados contribuem ou não para sua pesquisa. Sugere-se que a indução e a dedução sejam usadas no raciocínio de pesquisa de maneira sequencial (e.g., Cooper & Schindler, 2003).

Assim, os processos de dedução e indução podem estar associados a diferentes estilos de pensamento. Cooper e Schindler, baseados no ponto de vista da lógica, classificam os estilos de

³¹ Dados primários: dados originais obtidos diretamente da experiência, produto da investigação em curso, sem intervenção de nenhuma natureza (Becker, 1997; Vilelas, 2009).

³² Dados secundários: dados com procedência em documentos escritos que já foram obtidos por outros e chegamos elaborados e processados de acordo com os fins de quem inicialmente os obtivera e manipulou. (Becker, 1997; Vilelas, 2009).

³³ Dedução: “é uma forma de inferência que parece ser a conclusiva devendo necessariamente partir das razões dadas. Diz-se que essas ações implicam a conclusão e representam uma prova. Isso é um laço muito mais forte e diferente entre razões e conclusões do que aquele encontrado na indução. Para que a dedução seja correta ela deve ser válida e verdadeira” (Cooper & Schindler, 2003, p. 48).

³⁴ Indução: “induzir é tirar uma conclusão a partir de um ou mais fatos em particular ou de determinadas provas. A conclusão explica os fatos e os fatos dão suporte à conclusão. É de sua natureza que a conclusão seja apenas uma hipótese. É uma explicação, mas há outras que também podem se ajustar ao fato”... Cada uma das hipóteses na indução deve se basear na prova dos fatos registrados, e todas têm a chance de ser verdadeiras, tomando a tarefa da pesquisa complexa ao determinar a natureza das provas necessárias para confirmar ou rejeitar as hipóteses e designar métodos pelos quais será necessário descobrir e medir essa outra prova. Logo, o argumento indutivo é radicalmente diferente do dedutivo (Cooper & Schindler, 2003, p. 49).

pensamento em seis: opinião não testada, verdade autoevidente, método da autoridade, literário, método científico e postulacional (*cf.* Tabela 8) (*e.g.*, Cooper & Schindler, 2003).

Tabela 8. Tipos de pensamento propostos por Cooper e Schindler (2003)

Tipo pensamento	Descrição
Opiniões não testadas	Historicamente, as pessoas acreditam como verdade mitos, superstição e intuição, formando assim opiniões não testadas, apesar das provas em contrário, sendo, assim, sérios concorrentes para o pensamento científico.
Verdade aos autos	Baseada nas leis conhecidas da natureza, como, por exemplo, a morte, independentemente das preocupações que sejam tomadas em relação ao fato conhecido são consideradas verdadeiras. Entretanto, atualmente repudiam-se as suposições (verdades) temporais que foram consideradas verdades autoevidentes, como, por exemplo: “as mulheres” não são boas administradoras.
Método da autoridade	Muitos conhecimentos são baseados nas fontes de autoridades que atuam como importante papel para aumentar a confiança em nosso conhecimento. Entretanto deve-se julgá-las com cautela, integridade e inteligência ao aceitá-las como verdade, porque muitas autoridades fornecem suas fontes mais baseadas na posição hierárquica e nos interesses institucionais do que propriamente no conhecimento específico sobre o tema.
Estilo literário	É o pensamento que enfoca as soluções de problemas com grande consenso entre os pesquisadores ao ser usado em muitos estudos de casos tradicionais no desenvolvimento do conhecimento nas ciências, em especial, nas sociais. O que se espera na visão clássica dos pesquisadores é que esse estilo é interpretado muito mais em termos de propósitos específicos e perspectivas de “uma pessoa”, de um movimento ou toda uma cultura do que em termos de categorias abstratas e gerais do esquema autoexploratório na busca do conhecimento universal, sendo, portando, difícil de replicá-lo em outras realidades.
Método científico	O método científico é considerado o mais próximo dos dados concretos observáveis (empirismo), com premissas fundamentais das ciências, como: observação direta do fenômeno; variáveis, métodos e procedimentos claramente definidos; hipóteses empiricamente testáveis; capacidade de excluir hipóteses contrárias; justificativa das conclusões de forma estatística, e não linguística; e processo de autocorreção. Na atualidade, tais premissas fazem do método científico o estilo de pensamento que é capaz de unificar os aspectos observáveis da orientação empírica em uma perspectiva coesa e sistemática com os melhores aspectos da lógica da abordagem racional.
Estilo postulacional	Esse estilo é usado para gerar teoremas que apresentam provas lógicas, sendo somente possível por meio da redução do objeto de estudo em termos matemáticos e formais. Seu objetivo final será a proposição um modelo matemático generalizável a responder qualquer fenômeno com formas similares.

Fonte: adaptado de Cooper e Schindler (2003, p. 48)

Os processos de abordagem indutiva e dedutiva podem ser incorporados pelos tipos de pensamento. Na Figura 18 o eixo horizontal orienta os tipos de pensamento com indução lógica, ou seja, com empirismo idealista e com observações e proposições baseadas na experiência sensorial e/ou derivados de experiências por métodos, incluindo a matemática e a estatística. Já o eixo vertical orienta os tipos de pensamento com dedução por meio das abordagens teóricas (racionalistas) baseadas no raciocínio dedutivo, em que se acredita que todo o conhecimento pode ser deduzido das leis e que o mundo pode ser estruturado de forma lógica. Já há décadas o pensamento racionalista afirma que os problemas são mais bem compreendidos e resolvidos por meio da lógica formal ou da matemática, sem considerar, obviamente, a observação e a coleta de dados (*e.g.*, Cooper & Schindler, 2003).

A partir das diferentes realidades existentes na sociedade para se buscar o conhecimento útil, por meio da ciência e de suas perspectivas oferecidas pelos estilos de pensamento, não haverá uma que seja a melhor, apenas as preferidas a partir das quais o pesquisador possa encontrar a informação verdadeira e os seus pontos fortes e fracos para se comprovar o conhecimento buscado (Cooper & Schindler, 2003).

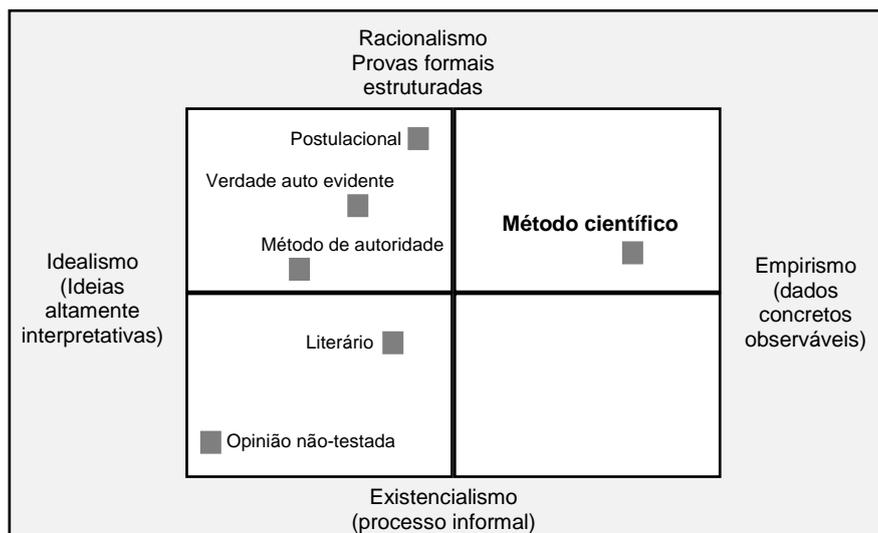


Figura 18. Estilos de pensamento científico
 Fonte: Cooper e Schindler (2003, p. 47)

Em todas as áreas do conhecimento humano, seja por indução ou dedução e seus tipos de pensamento, a atividade básica da ciência é a investigação científica, que é entendida como processo de pesquisa científica que envolve a descrição, a explicação e a previsão dos fenômenos, questionando e analisando a realidade. Assim, a pesquisa científica propõe questões da investigação relevantes que sempre estarão relacionadas com interesses e circunstâncias socialmente condicionadas a uma realidade, que identificará seus problemas e as inter-relações entre seus fenômenos e variáveis específicas, permitindo-lhe com seus resultados tanto estruturar políticas e estratégias quanto contribuir para o desenvolvimento teórico da ciência (e.g., Vilelas, 2009; Soriano, 2004; Cooper & Schindler, 2003).

Pesquisa científica é definida como uma “investigação sistemática, controlada, empírica e crítica de um fenômeno natural guiado por teoria e hipóteses sobre as relações presumidas entre tais fenômenos. Os termos sistemática e controlada nessa essa definição refere-se ao grau em que as observações são controladas e surgem explicações alternativas do resultado. Os termos em empírica e crítica referem-se às exigências para que o pesquisador teste às crenças subjetivas contra a realidade objetiva e tenha os resultados abertos para a escrutinação em testes adicionais. Essas qualidades são que entende-se como científica”. (Cooper & Schindler, 2003, p. 32)

Após a metade do século XX, o crescimento explosivo da tecnologia e as inovações contínuas nas comunicações globais trouxeram novos conhecimentos e novas exigências sociais, econômicas e políticas que aumentaram ainda mais a complexidade e o riscos de obter informações pouco confiáveis, gerando, assim, um novo paradigma: o da valorização de obter uma base de informações sólida (e.g., Cooper & Schindler, 2003).

Tal evolução impõe-nos a necessidade de irmos além do conceito clássico de pesquisa científica que exige obrigatoriamente uma hipótese ao problema pesquisado e omite dois importantes tipos de conhecimento extremamente valorizados na atualidade: o estudo exploratório - no qual o investigador sabe pouco sobre a área de estudo, em que ainda não surgiram hipóteses - e o descritivo (básico ou aplicado, simples ou complexo), em que todas as pesquisas fornecem uma resposta para alguma pergunta. Pesquisadores mais tradicionais que investigam concepção científica do universo, com o predomínio do materialismo dialético no processo cognitivo da natureza e da sociedade rejeitam esses

dois tipos de estudos, que também são classificados como informativo³⁵, descritivo, explanatório e/ou preditivo. Em contraponto a esses pesquisadores e ao entendimento da amplitude tradicional da pesquisa, o registro da evolução da história das sociedades, bem como experiências dos indivíduos, devidamente sistematizadas, tem orientado a prática dos seres humanos no curso da sua história, e, assim, demonstra que a ciência pode começar por problemas pragmáticos da vida real, não sendo possível desprezar os estudos exploratórios e descritivos na investigação e pesquisa científica (e.g., Cooper & Schindler, 2003; Vilelas, 2009; Soriano, 2004).

Logo podemos inferir que é recente a importância do progresso da pesquisa científica quando ela foi organizada como uma produção sistemática e coordenada de conhecimentos advindos de processos científicos, que observam regras metodológicas que resultam em métodos que aplicam tanto técnicas como instrumentos de pesquisa que forneçam informação isenta. Somente com produção do método científico pode-se considerar que as descobertas da pesquisa científica são significativas para a ciência e incorporá-las ao conjunto dos conhecimentos comprovados, distinguindo, assim, essas de outras formas de investigação acerca de nosso mundo (e.g., Martins & Theóphilo, 2007; Soriano, 2004; Cooper & Schindler, 2003; Vilelas, 2009).

A aplicação do método científico só produzirá resultados consistentes e confiáveis se houver sua clara compressão pelo pesquisador e for obtido por um processo que faça a inter-relação lógica de uma série de subprocessos específicos (e.g., Soriano, 2004; Cooper & Schindler, 2003).

Também seu uso está cada vez mais rigoroso, aplicando técnicas e procedimentos desenvolvidos com a ajuda de computadores e poderosos métodos analíticos que contribuem para o surgimento de “padrões do método científico” (e.g., Cooper & Schindler, 2003).

Nesse sentido, uma boa pesquisa científica deve considerar que seu método científico apresente algumas premissas básicas, tais como:

propósito claramente definido; processo de pesquisa detalhado; planejamento da pesquisa completo; altos padrões éticos aplicados; limitações reveladas francamente; análise adequada às necessidades do tomador de decisão; resultados apresentados de forma não ambígua; conclusões justificadas; e experiência refletida do pesquisador. (Cooper & Schindler, 2003, p. 33-34)

Vale lembrar que nem sempre será possível resolver todos os problemas para se chegar ao conhecimento científico utilizando um método científico, especialmente porque o conhecimento não se adquire como um processo idêntico a uma linha de produção industrial³⁶, ou porque se esbarra em limitações da própria teoria ou da impossibilidade de estabelecer um método com técnicas e instrumentos idôneos para realizar uma pesquisa científica. Tal evidência leva-nos a inferir que o método científico não é uma lista de ações como uma rotina e muito menos segue um caminho fixo,

³⁵ Informativo: nível mais elementar e pode ser feito apenas para fornecer informação ou resumo de alguns dados ou para gerar algumas estatísticas; Descritivo: Tenta descobrir respostas para as perguntas *quem, o que, quando, onde e, algumas vezes como*. O pesquisador tenta descrever ou definir um assunto, normalmente criando um perfil de um grupo de problemas, pessoas ou eventos nos finais; Explanatório: é baseado em teoria, e a teoria é criada para responder às perguntas “*por que*” e *como*...Vai além da descrição e tenta explicar as razões para o fenômeno que o estudo descritivo apenas observou. O pesquisador usa teorias ou pelo menos hipóteses para encontrar as forças que levaram o fenômeno a ocorrer”; Preditivo: é também é baseado em teoria, e a teoria é criada para responder às perguntas “*por que*” e *como*. Está enraizado na teoria como na explicação e normalmente exige um nível mais alto de inferência, contribuindo para o desenvolvimento de uma melhor teoria ou fenômeno” (Cooper & Schindler, 2003, p. 30-32).

³⁶ “Vai se desenvolvendo por meio da liberdade de pensamento, à crítica, à análise, à correção de erros e à discussão” (Vilelas, 2009, p. 12)

irrefutável ou receitas que desfrutem de aceitação unânime (e.g., Vilelas, 2009; Soriano, 2004). “O método para quem investiga não é mais do que um simples guia ao qual se apela quando surge a dúvida, uma fonte de consulta para entender as causas das possíveis dificuldades que ocorrem na atividade quotidiana” (Vilelas, 2009, p. 13).

Assim para Vilelas, para desvendar os problemas e mistérios de nosso mundo e chegarmos ao conhecimento, não basta apenas a utilização de um método científico, é necessário que o pesquisador utilize sua intuição, imaginação, e explore de “mente aberta” os diversos caminhos que podem levar a uma resposta de sua pesquisa científica (e.g., Vilelas, 2009).

Não sendo o método um caminho fixo, o pesquisador deverá utilizar seu raciocínio, imaginação e intuição e recorrer a vários caminhos metodológicos, mas a escolha destes deverá ser pautada pelos fatores da pesquisa: marco teórico; complexidade e características do tema; tipo de objetivos; possibilidades e limitações institucionais; momento histórico; características pessoais do pesquisador; e tipo de estudo, se bibliográfico ou de campo (e.g., Soriano, 2004; Vilelas, 2009).

Processo de pesquisa é dialético, pois existe um contínuo ir e vir de um processo para o outro - do nível teórico ao empírico e deste mais uma vez ao plano teórico que se enriquece sem cessar. Por sua vez, também o pesquisador passa do abstrato para o concreto e vice-versa, o que resulta numa constante evolução das proposições até chegar a formulações mais elaboradas e precisas. (Soriano, 2004, p. 30-31)

Para esta pesquisa nos é relevante aprofundar no método científico, além do bibliográfico, que utiliza o estudo de campo, pois, como já nos referimos anteriormente, ele não poderá ser pautado apenas em dados secundários. Assim, esse método exigirá a recolha de dados primários que poderão ser analisados sob duas abordagens distintas: as técnicas qualitativas (não probabilísticas) e as técnicas quantitativas (probabilísticas).

No entanto, existem trabalhos de pesquisa que dada sua complexidade podem exigir a recolha de dados quantitativos e qualitativos, exigindo, assim, o recurso a uma triangulação entre uma teoria de base probabilística, e outra de base não probabilística para o alcance dos objetivos visados para o desenvolvimento do tema. (Lundin, 2016, p. 40)

Para ambas as abordagens será obrigatório definir claramente a população e os critérios de escolha de sua amostra, bem como os parâmetros a serem medidos por meio de variáveis ou indicadores. Para melhor esclarecimento da caracterização das duas abordagens, optou-se por definir população e amostra (e.g., Lundin, 2016; Martins & Theóphilo, 2007; Soriano, 2004).

Entende-se por população a totalidade de elementos ou unidades em estudo (itens, objetos ou pessoas) que possuem um conjunto de parâmetros ou especificações (principais características analisadas e seus valores) investigados na pesquisa. Em pesquisa, a população poderá ser considerada finita ou infinita. Finita é quando o total da população é conhecido (poderá ser igual à amostra estudada), por exemplo, número de Telecentros existentes em uma cidade. Infinita é quando o número de elementos amostrais é muito grande e desconhecido, por exemplo, número de usuários de Telecentros ou adultos de uma grande cidade (e.g., Lundin, 2016; Martins & Theóphilo, 2007; Soriano, 2004).

É de senso comum que nem sempre é possível, em dada população, estudar e conhecer todos os seus elementos e suas variáveis que estão sendo pesquisados, seja por limitação do tempo, custo, obtenção de informações, ou mesmo por vantagens de uso de técnicas estatísticas e, nestes casos, justifica-se o uso de planos amostrais (e.g., Martins & Theóphilo, 2007).

Quanto à amostra, autores são unânimes ao defini-la como uma parte da população, um conjunto pequeno ou subconjunto da população selecionada como objeto de estudo para os quais se pretende generalizar suas conclusões e seus resultados (e.g., Lundin, 2016; Martins & Theóphilo, 2007; Soriano, 2004). “A importância das técnicas de amostragem na pesquisa social decorre do fato de o especialista não ter condições, em geral, de pesquisar toda a população, o que aumentaria os custos do estudo nas fases de aplicação dos instrumentos e processamento da informação” (Soriano, 2004, p. 204).

A escolha da amostra e de seu tamanho deverá seguir critérios, segundo os níveis de confiança, baseados na *teoria da amostragem*. Tal teoria preconiza reconhecer como verdadeiros os resultados obtidos a partir de uma amostra e que estes reflitam o comportamento de uma população. As conclusões dos resultados das análises da amostra deverão refletir alta probabilidade de confiança (e.g., Lundin, 2016; Martins & Theóphilo, 2007; Soriano, 2004). “Dentre as diversas maneiras para coletar dados, a amostragem é a mais frequente, particularmente, nas pesquisas sobre fenômenos sociais e econômicos” (Martins & Theóphilo, 2007, p. 105).

Salienta-se que o tamanho da amostra é mais ou menos independente do tamanho da população, ou seja, quando maior a população, menor a amostra, e este tamanho não segue a proporcionalidade do aumento da população, ou quanto menor a população, maior será a tamanho da amostra para que a análise de seus resultados seja significativa para a generalização para toda a população (e.g., Lundin, 2016). “Para uma população pequena torna-se necessário uma grande percentagem do grupo para assegurar uma amostra de probabilidade de 95%, com um intervalo de confiança de 5% (Lundin, 2016, p. 344).

Crerios metodológicos e cuidados na escolha do tamanho garantirão a representatividade dessa amostra, tornando-a significativa, e que de fato represente o melhor possível toda a população (e.g., Martins & Theóphilo, 2007).

Salvo nos censos, as pesquisas sociais são realizadas sobre um limitado número de casos chamados de amostra, com o propósito de revelar o comportamento das diversas variáveis em estudo no conjunto da população. São óbvias as vantagens de se pesquisar apenas uma parte dos elementos, mas nem por isso os resultados deixam de ser válidos. (Soriano, 2004 p. 204)

Lundin (2016) apresenta os resultados de amostras de populações de diferentes tamanhos de acordo com a fórmula de *chi-square* ajustada a um intervalo de confiança de 5%. O tamanho da população cresce muito, sem, contudo, o tamanho da amostra crescer na mesma proporção, o que de fato demonstra que o tamanho da amostra é quase independente do tamanho da população (cf. Tabela 9).

Tabela 9. Tamanho da amostra requerida para diferentes tamanhos da população (fórmula *chi-square*)

Tamanho da população	Tamanho da amostra
50	44
100	80
150	108
200	132
250	152
300	169
400	196
500	217
800	260
1.000	278
1.500	306
2.000	322

Tabela 9. Tamanho da amostra requerida para diferentes tamanhos da população (fórmula *chi-square*)

Tamanho da população	Tamanho da amostra
3.000	341
4.000	351
5.000	357
1.0000	370
50.000	381
1.000.000	384

Fonte: Krejcie e Morgan citados por Lundin (2016, p. 346)

Pelo fato de termos duas abordagens distintas para coleta e análise dos dados primários, mas até certo ponto complementares, as amostras da população também se subdividem em princípios probabilísticos e não probabilísticos, sendo:

- a) amostras probabilísticas: quando os elementos amostrais são selecionados aleatoriamente com a mesma probabilidade de serem escolhidos (se tiver dúvida, aumente a amostra). Quatro são consideradas as usuais: aleatória simples e aleatória sistemática; aleatória estratificada; e de conglomerados (*cf.* Tabela 10) (*e.g.*, Lundin, 2016; Soriano, 2004);
- b) amostras não probabilísticas: quando os elementos amostrais são escolhidos deliberadamente. Quatro são consideradas as usuais: por quota; por propósito; de bola de neve; e a retirada de um conjunto de forma aleatória (*cf.* Tabela 11) (*e.g.*, Lundin, 2016; Soriano, 2004).

Tabela 10. Tipos de amostragem probabilística

Tipo	Descrição amostragem probabilística
aleatória simples	A amostra tem seu tamanho conhecido, e a seleção de seus elementos é feita de forma aleatória (ao acaso) com uso de métodos (tabelas ou listagens com sorteios dos elementos manualmente ou por computador). Todos os elementos da população têm igual probabilidade de compor a amostra e a seleção não afeta a probabilidade de qualquer outro elemento ser escolhido.
aleatória sistemática	A amostra é coletada, sistematicamente, e ordenada segundo alguns critérios (<i>eg.</i> , nº de identificação dos funcionários em uma empresa, lista telefônica, etc), estabelecidos pelo pesquisador. É considerada uma variação da amostragem simples.
aleatória estratificada	A amostra é composta por subpopulações (estratos) com características mais ou menos homogêneas de uma população heterogênea. Após o cálculo amostral dos estratos, para cada um destes selecionam-se as amostras aleatórias simples. As variáveis de estratificação mais comuns são: limites geográficos, classe social, idade, sexo, profissão, etc.
por conglomerados (<i>clusters</i>)	A amostra é composta por conglomerados em uma amostragem aleatória simples.

Fonte: adaptado de Martins e Theóphilo (2007 p. 114-120) e Soriano (2004, p. 207)

Tabela 11. Tipos de amostragem não probabilística

Tipo	Descrição Amostragem não probabilística
Acidental	Utilizada quando é preciso ter casos que possam ser “representativos” da população estudada, mas é formada por aqueles elementos que são acidentalmente escolhidos, que são possíveis de se obter até completar o número desejado de elementos da amostra.
Intencional	Utilizada quando é preciso ter casos que possam ser “representativos” da população estudada, mas é formada por aqueles elementos que são propositalmente escolhidos e de acordo com determinado critério.
Por Quotas	Divide-se a população em subgrupos ou quotas segundo dados (<i>eg.</i> , sexo, idade, etc.) de modo que amostra total observada ou entrevistada contenha iguais proporções de cada característica que está sendo avaliada.

Fonte: adaptado de Martins & Theóphilo (2007, p.119) e Soriano (2004, p. 213)

A escolha da amostragem deve ser preferencialmente a que usa o critério probabilístico porque são representativas de populações extensas e aumentam a validade externa do estudo. Recomenda-se

apenas utilizar as amostras não probabilísticas na total impossibilidade de usar o critério de representatividade, uma vez que estas não garantem a representatividade da população, assim, não sendo possível generalizar os resultados dessa para a população (e.g., Lundin, 2016; Martins & Theóphilo, 2007; Soriano, 2004).

5.2 Métodos qualitativos

O ser humano é complexo. Sua realidade social, econômica e política é desigual e cada novo paradigma advindo da evolução da sociedade conduz a novos modos de viver. Consequentemente, outros problemas e experiências de vida surgem como fenômenos sociais, cada vez mais complexos e difíceis de serem explicados. Assim, nem sempre esses podem ser compreendidos e explicados somente pela ciência formal (lógica e matemática). Os homens distinguem-se dos demais animais por aspectos biológicos que lhes são específicos, não podem ser tratados isolados de seu meio, porque têm consciência reflexiva, autonomia estratégica, afetividade social e capacidade de finalização, assim se manifestando de forma diferente de acordo com sua interioridade (ideias e afetos) e o meio social em que vivem. Antes do século XX os textos já eram abordados de diversas formas para analisar os diferentes meios para se comunicar (e.g., Vilelas, 2009; Bardin, 2014; Martins & Theóphilo, 2007).

Há de se entender esses fenômenos sociais, dinâmicos a cada mudança de paradigma social, com uma explicação em que suas hipóteses explicativas pudessem ser analisadas além da perspectiva quantitativa (ciência formal), em que a sequência preestabelecida em suas metodologias muitas vezes não consegue medir esses fenômenos e seus resultados são insatisfatórios. Precisava-se de uma nova abordagem que desvendasse e analisasse, sob uma perspectiva “hermenêutica”, as palavras, as entrevistas, os discursos, os textos, as publicações, ou seja, elementos que pudessem descrever plenamente os aspectos dos valores, da cultura e das relações humanas na sociedade. Nessa perspectiva, o que é possível de interpretar? Quais as mensagens obscuras, com duplo sentido cuja significação profunda é necessário desvendar e analisar? (e.g., Bardin, 2014). Surge, então, a investigação qualitativa como uma metodologia, inicialmente nas ciências sociais, que pudesse analisar e dar respostas aos fenômenos sociais, à dinâmica social, individual e holística do ser humano (e.g., Vilelas, 2009; Bardin, 2014).

Captar a essência da experiência humana em uma visão mais profunda e globalizante compreendendo o significado nos contextos das experiências vividas pelos sujeitos de cada estudo tem conduzido a uma maior utilização dos estudos e metodologias qualitativas (e.g., Vilelas, 2009).

Após segunda metade do século XX, com a descoberta dos computadores e tendo em vista a compreensão e os significados dessas experiências em dado contexto, a abordagem qualitativa configura-se como uma metodologia não apenas descritiva, que analisa pequenas amostras de dados ou informações de maneira indutiva, mas também uma metodologia que utiliza o recurso da inferência com base em indicadores³⁷ de frequência ou indicadores combinados. Com base nos resultados dessa

³⁷ Indicadores: “Trata-se de um instrumento usado para monitorar uma operação ou condição de uma ação, tarefa ou processo. Indica uma afirmação ou suposição usada para verificar uma informação sobre algum curso ou que já aconteceu” (Lundin, 2016, p. 335)

inferência, toma-se consciência de que se pode regressar às causas, ou até descer a efeitos das características das comunicações, tentando compreender o significado dos atos, dos sonhos, dos gestos e das palavras que as pessoas atribuem aos fenômenos em análise, mais do que propriamente a interpretação dos mesmos. Isso só será possível se houver um contato direto e prolongado com o ambiente no qual o fenômeno está inserido, por isso, a pesquisa qualitativa pode ser chamada também de naturalística (e.g., Vilelas, 2009; Bardin, 2014; Martins & Theóphilo, 2007)

“Sendo assim, os métodos qualitativos são humanísticos, tendem a conhecer os sujeitos do estudo como pessoas, utilizando um plano de investigação flexível”, “[...] mas com critérios científicos que não podem ser esquecidos, como objetividade, validade e fidelidade da investigação” (Vilelas, 2009, p. 331-333).

Na análise qualitativa, a fiabilidade e a validade dos instrumentos de recolha de dados dependem muito da sensibilidade, do conhecimento e da experiência do investigador e do seu processo de explicitação, sistematização e expressão do conteúdo das mensagens (Vilelas, 2009). Além disso, para essa análise, segundo Martins & Theóphilo (2007), três situações devem ser observadas: a) entender a complexidade e a interação de elementos relacionados ao objeto do estudo; b) apurar situações nas quais a evidência qualitativa substitui a simples informação estatística relacionada a épocas passadas; e c) capturar dados psicológicos – todas com atenção especial aos indicadores qualitativos.

Para Ludke e André (citados por Martins & Theóphilo, 2007), é possível apontar duas fases do processo de análise dos dados qualitativos coletados, a de campo e a da regularização de padrões, sendo:

A primeira delas ocorre durante o tratamento de campo, quando o pesquisador, à medida que coleta as informações e evidências, também organiza o material, dividindo-o em partes, relacionando essas partes e procurando identificar tendências e padrões relevantes. Num segundo momento, as tendências e padrões e regularidades encontrados são reavaliados, buscando-se relações e inferências em um nível de abstração mais elevado. (Martins & Theóphilo, 2007, p. 135)

Para tornar a pesquisa qualitativa mais robusta e diminuir os riscos de seus resultados não serem considerados um conjunto de informações difusas e irrelevantes, Martins & Theóphilo (2007), baseados em Bogdan e Biklen, sugerem a adoção de cinco procedimentos para minimização destes riscos: delimitação progressiva do foco de estudo; formulações de questões analíticas; aprofundamento da revisão da literatura; testagem de ideias junto aos sujeitos; e uso extensivo de comentários (cf. Tabela 12).

Tabela 12. Procedimentos para minimização de riscos na pesquisa qualitativa

Procedimentos	Síntese da descrição
delimitação progressiva do foco de estudo	A coleta de dados é mais direcionada (focada) e a sua análise é mais bem definida quando ao longo do desenvolvimento desta se delimita o foco do estudo.
formulações de questões analíticas	É necessário fazer a articulação entre os pressupostos teóricos do estudo e os dados da realidade por meio da sistematização da coleta de dados e por meio da formulação de questões analíticas cuja finalidade é o melhor entendimento da análise de seus dados.
aprofundamento da revisão da literatura	É necessário tomar decisões mais seguras sobre os caminhos que irão ser seguidos na pesquisa qualitativa, e, para isto, há de existir uma relação das descobertas feitas durante a pesquisa com o que já existe na literatura.
testagem de ideias junto aos sujeitos	Sempre haverá necessidade de esclarecimento de pontos obscuros da análise da pesquisa qualitativa, e aconselha-se que este esclarecimento de ideias, percepções e conjecturas seja feito junto aos sujeitos participantes da pesquisa.
uso extensivo de comentários, observações e especulações ao longo da coleta	É fundamental relacionar as diversas variáveis para o entendimento do fenômeno que está sendo pesquisado, e, para isto, é aconselhável registro de comentários, observações e especulações ao longo da coleta de dados.

Tabela 12. Procedimentos para minimização de riscos na pesquisa qualitativa

Procedimentos	Síntese da descrição
---------------	----------------------

Fonte: adaptado de Martins & Theóphilo (2007)

Já segundo Vilelas (2009) a pesquisa qualitativa pode ser organizada em três macroetapas: pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados (cf. Tabela 13).

Tabela 13. Etapas do processo de análise de conteúdo

Organização e sistematização das ideias	Fase bruta em que os dados são codificados	Fase em que os dados brutos são submetidos às operações estatísticas a fim de se tornarem válidos e significativos
Envolve procedimentos de: escolha dos documentos, verificação dos objetivos e elaboração de indicadores	Envolve procedimentos de: Recorte, contagem, classificação, desconto ou enumeração	Envolve procedimentos de: Inferências e interpretações
5 etapas: leitura flutuante, constituição do <i>corpus</i> , formulação de objetivos, referenciação de índices, elaboração de indicadores e preparação do material/edição	Em função de regras previamente formuladas	De acordo com os quadros teóricos e os objetivos propostos ou identifica novas dimensões teóricas sugeridas pela leitura do material.

Fonte: adaptado de Vilelas (2009, p. 337)

Para a análise qualitativa, algumas técnicas são consideradas mais usuais, como, por exemplo, observação, observação participante, entrevista, grupo focal, análise documental, análise de conteúdo e análise de discurso (e.g., Martins & Theóphilo, 2007).

Segundo Vilelas (2009), a técnica de análise qualitativa mais frequentemente utilizada é a análise de conteúdo, que Bardin (2014) define como:

Um conjunto de técnicas de interpretação da comunicação visando a obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitem a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção e recepção destas mensagens. (Bardin, 2014, p. 44)

Berelson (1952) acresce à definição de Bardin que, além de objetiva e sistemática, a análise de conteúdo é uma técnica quantitativa e deve obedecer às categorias de fragmentação da comunicação por meio de regras homogêneas, exaustivas, exclusivas, objetivas e adequadas ou pertinentes para que a análise seja válida.

A análise de conteúdo contempla vários objetivos e, dentre os mais importantes, estão: a superação da incerteza com a generalização dos resultados para outros contextos, e o enriquecimento da leitura “pela descoberta de conteúdos e de estruturas que confirmam (ou infirmam) o que se procura demonstrar a propósito das mensagens, ou esclarecimento de elementos de significações susceptíveis de conduzir a uma descrição de mecanismos de que *a priori* não possuíamos a compreensão” (Bardin, 2014, p. 31-32).

Tais objetivos nos conduzem a duas importantes funções da análise de conteúdo na investigação qualitativa: o enriquecimento da tentativa exploratória com possibilidade de aumento da descoberta (função heurística) e hipóteses para servir de prova sob forma de afirmações provisórias ou questões dos temas abordados (função administrativa). “As duas funções podem coexistir de maneira complementar, sobretudo quando o analista se dedica a um domínio da investigação ou de um tipo de mensagem pouco explorada, ou faltam ao mesmo tempo a problemática de base e as técnicas a utilizar” (Bardin, 2014, p. 32).

Quanto mais o objeto e a natureza da pesquisa e suas interpretações forem pouco conhecidas e abstratas, mais inovadora, criativa e de maior utilidade e complexidade será a análise de conteúdo, tornando-a, assim, não apenas um instrumento de análise das comunicações, mas um conjunto diversificado de técnicas associadas, distantes das vias tradicionais metodológicas, para alcançar os objetivos finais da investigação.

Por mais complexa que seja a análise de conteúdo, especialmente se consideramos que esta possa ser utilizada para tudo que é dito ou escrito, é necessário em uma primeira fase sistematizar o conjunto das comunicações segundo dois critérios: código de suporte (escrito, oral, icônico, e outros códigos semióticos – *e.g.*, música, comportamentos, objetos diversos) e quantidade de pessoas implicadas na comunicação (uma pessoa - monólogo, comunicação dual - diálogo, grupo restrito e comunicação de massa) (*e.g.*, Bardin, 2014).

A análise de conteúdo é um método muito empírico e vai depender especificamente do tipo de investigação a ser realizada, do problema da pesquisa que ela envolve e do corpo teórico adotado pelo pesquisador, bem como do tipo de comunicação a ser analisado. Assim, não existe uma fórmula pronta para análise de conteúdo e deverá ser reinventada para cada tipo de investigação, respeitando algumas regras, por vezes dificilmente transponíveis que se confrontam ou se complementam com duas orientações: a verificação prudente ou a interpretação brilhante. Algumas das técnicas de análise de conteúdo são: Temática ou Categorical, Instrumental, Avaliação ou Representacional e das Relações, dentre outras (*e.g.*, Vilelas, 2009; Bardin, 2014) (*cf.* Tabela 14).

Tabela 14. Exemplos de técnicas desenvolvidas na análise de conteúdo

Técnica	Descrição
Análise Temática, Categorical ou Descritiva	É o tipo de técnica mais antigo e utilizado pela análise de conteúdo, e consiste em operações de desmembramento do texto em unidades (categorias), segundo reagrupamento analógico. Essas operações visam a descobrir núcleos de sentido que compõem uma comunicação, preocupando-se com a frequência destes núcleos, sob forma de dados segmentais e comparáveis, e não com a dinâmica e organização.
Análise proposicional do discurso (agregados)	É uma técnica variante da análise temática, que tem por objetivo identificar o universo de referências que respondem como e através de que a estrutura argumentativa se exprime, as questões e as ações dos agentes, procurando, assim, resolver algumas insuficiências da divisão de categorias. Sua fonte de dados é especialmente o material produzido pelas entrevistas.
Análise da Avaliação ou representacional	É a técnica que tem por finalidade medir as atitudes do locutor quanto aos objetos de que ele fala. Trabalha com as condições da palavra e com modalidades do discurso que significam que algo nas palavras da mensagem permite ter indicadores válidos sem que se considerem as circunstâncias, sendo a mensagem o que o analista observa. Encontrar bases das atitudes por trás da dispersão das manifestações verbais é o maior objetivo da análise de avaliação ou representacional
Análise da Expressão	É a técnica que trabalha com os indicadores com base na inferência formal em que se pressupõe a existência de uma correspondência entre o tipo de discurso e as características do seu locutor ou do seu meio. Sua fonte de dados é especialmente a investigação da autenticidade de documentos da literatura e história, da psicologia clínica e dos discursos políticos que podem ou não vincular uma ideologia.
Análise das Relações (Co-ocorrências, estrutural e do discurso)	É a técnica de extrair do texto as relações entre os elementos da mensagem e complementar a análise das frequências, com o uso de recursos computacionais, com análises de co-ocorrências ou contingências, estrutural e do discurso. A análise de co-ocorrências fortalece as relações ao contribuir assinalando as presenças simultâneas de dois ou mais elementos na mesma unidade de contexto, nos permitindo criar hipóteses de associação ou dissociação dos elementos ao emissor. Já a estrutural aplica-se aos princípios de organização, aos sistemas de relações, às regras de encadeamento, associação e de exclusão e equivalência à sequência dos processos e sua informação é estruturada por esta lógica, em que a mudança de qualquer elemento alterará a análise em questão, independentemente de qual seja este elemento. Por último, análise do discurso é qualquer forma de interação formal ou informal, qualquer linguagem no seu

contexto cognitivo e social que decorre de uma tipologia articulada em condições de produção socio-históricas.

Fonte: adaptado de Vilelas (2009, p. 338) e Bardin (2014, p. 25, 201- 274)

Para Braun e Clarke (2006), a análise Temática, Categorical ou Descritiva é um método analítico qualitativo útil e flexível para a pesquisa qualitativa, amplamente utilizado para além da psicologia, apesar de ser pouco delimitado e aceito como método científico.

A análise temática é um método analítico qualitativo pouco demarcado e raramente reconhecido, mas amplamente utilizado (ver Boyatzis, 1998; Roulston, 2001) no âmbito da psicologia e para além dela. Abordagens qualitativas são incrivelmente diversas, complexas e sujeitas a nuances (Holloway & Todres, 2003), e a análise temática deve ser vista como um método fundamental para a análise qualitativa [...] Através de sua liberdade teórica, a análise temática fornece uma ferramenta de pesquisa flexível e útil, que pode prover uma rica e detalhada, mas complexa, descrição de dados.³⁸ (Braun & Clarke, 2006, p. 4, tradução nossa)

Esses autores definem análise temática como sendo um método para identificar, analisar e relatar padrões (temas) que: minimamente organizam e descrevem o conjunto de dados em (ricos) detalhes. Contudo, costuma com frequência ir além disso, interpretando vários aspectos do tópico de pesquisa (Boyatzis, 1998)³⁹ (Braun & Clarke, 2006, p. 6, tradução nossa).

Braun e Clarke argumentam que a análise temática deverá ser o primeiro método qualitativo que os pesquisadores devem aprender, pois fornece habilidades essenciais que serão úteis para a realização de muitas outras formas de análise qualitativa. De fato, Holloway e Todres (2003: 347) identificam “significados tematizantes” como uma das poucas habilidades genéricas compartilhadas através da análise qualitativa. Por essa razão, Boyatzis (1998) o caracteriza não como um método específico, mas como uma ferramenta para usar em diferentes métodos.⁴⁰ (Braun & Clarke, 2006, p. 6, tradução nossa). Para delinear o método da análise qualitativa temática, sem perder a sua principal característica que é a flexibilidade, e torná-la menos suscetível a críticas como método científico, Braun e Clarke propõem uma metodologia para garantir que os pesquisadores possam fazer escolhas ativas sobre a forma particular de análise, assim tornando a análise temática um método teórico e metodológico sólido. Argumentam ainda que análise temática difere de outros métodos analíticos que procuram descrever padrões em dados qualitativos porque estes compartilham uma busca por determinados temas ou padrões em um conjunto de dados (inteiros) e a análise temática faz isto dentro de um item de dados. Para tal, propõe uma metodologia, não exclusiva para a análise temática, em seis fases: 1- familiarizar com os seus dados e transcrever de dados verbais (quando houver); 2- geração de códigos iniciais; 3- pesquisa de temas; 4- revisão de temas; 5- definição e nomeação de temas; 6- produção do relatório. Para toda coleta de dados na análise qualitativa é desejável que o pesquisador tenha algum conhecimento prévio do tema e que esta seja para atingir os objetivos da pesquisa (cf. Tabela 15).

³⁸ “Thematic analysis is a poorly demarcated and rarely-acknowledged, yet widely-used qualitative analytic method (see Boyatzis, 1998; Roulston, 2001) within and beyond psychology [...]. Qualitative approaches are incredibly diverse, complex and nuanced (Holloway & Todres, 2003), and thematic analysis should be seen as a foundational method for qualitative analysis [...]. Through its theoretical freedom, thematic analysis provides a flexible and useful research tool, which can potentially provide a rich and detailed, yet complex account of data.”

³⁹ Thematic analysis is a method for identifying, analysing, and reporting patterns (themes) within data. It minimally organises and describes your data set in (rich) detail. However, it also often goes further than this, and interprets various aspects of the research topic (Boyatzis, 1998).

⁴⁰ Holloway and Todres (2003:347) identify “thematizing meanings” as one of a few shared generic skills across qualitative analysis. For this reason, Boyatzis (1998) characterises it not as a specific method but as a tool to use across different methods.

Tabela 15. Metodologia de análise temática de Braun e Clarke (2006)

Nº	Nome da fase	Descrição da fase
1	Familiarização com os seus dados	<p>É vital que o pesquisador esteja familiarizado com todos os aspectos de seus dados e os conheça em profundidade. Seja para uma análise global ou específica, ele deverá ler todo o conjunto de dados, quantas vezes forem necessárias, sempre tentando fundamentar seus conhecimentos na “procura” de seus significados e padrões de seus dados. Se análise temática for resultado de dados verbais: entrevistas, programas de televisão ou discursos políticos, estes precisarão ser transcritos em forma escrita. A transcrição dos dados pode ser uma excelente maneira de começar a familiarizar-se com os dados e é considerada uma fase-chave da análise de dados dentro da metodologia interpretativa qualitativa. Essa é reconhecida como um ato interpretativo, em que os significados e padrões são criados.</p> <p>Não há um padrão ou método específico para a transcrição dos dados para análise temática, uma vez que não se requer o mesmo nível de detalhe na transcrição como o da conversa, do discurso ou mesmo da análise narrativa. O que é importante é que a narrativa verbal seja “verdadeira” à sua natureza original e que retenha a informação necessária com a “ortografia” correta. Esse procedimento é demorado e por isso existe uma tendência na escolha de amostras menores.</p> <p>Durante esta fase, aconselha-se a começar a tomar notas ou marcar ideias para as fases subsequentes, em especial a de codificação, que é desenvolvida ao longo de toda a análise.</p> <p>Se for o próprio pesquisador que coletou os dados e se usou meios digitais (e os transcreveu – se for o caso), o pesquisador chegará às fases seguintes com algum conhecimento prévio dos dados, trazendo vantagens no processo ao desenvolver uma compreensão muito mais profunda de seus dados, além de facilitar a leitura “em <i>close</i>” e as habilidades interpretativas necessárias para analisar os dados.</p> <p>Esta fase da familiarização dos dados é a base para o desenvolvimento das demais fases, e não deverá ser “pulada” ou feita de maneira superficial. O pesquisador deverá iniciar a próxima fase da codificação mais formal, somente após ter finalizado essa fase com, no mínimo, uma lista inicial de ideias sobre os dados e o que é interessante sobre eles.</p>
2	Geração de códigos iniciais	<p>Esta fase refere-se à criação de códigos que identifiquem os dados brutos, levando em conta as ideias, anotações e o conhecimento do pesquisador sobre o tema. A codificação é a denominação (nominal) de “códigos” iniciais (menor segmento – básico) que identificam características dos dados semanticamente ou latentemente para que estes possam organizar extratos significativos de textos (unidades de registro - UR) para posterior identificação de aspectos interessantes dos mesmos, tendo em vista buscar “padrões repetidos” (temas) em todo o conjunto de dados para posterior avaliação. A codificação irá depender dos temas que podem ser “orientados pelos seus dados analisados” ou “orientados pela teoria”. Se orientados pela teoria, a coleta de dados deverá ser feita com perguntas específicas com que você deseja orientar a codificação. Os códigos criados diferem-se das unidades de registro (UR) (temas). A codificação pode ser feita manualmente ou através de um programa de <i>software</i>. A codificação manual é muito trabalhosa e envolve procedimentos de notas, <i>highlighters</i> ou canetas coloridas para indicar padrões em potencial e depois a transcrição dos extratos de texto para dentro de cada código. Se estiver usando <i>software</i>, os procedimentos são todos feitos digitalmente dentro dos aplicativos, o que irá facilitar, em muito, as análises e o cruzamento dos códigos, documentos e extratos dados posteriormente. Alguns procedimentos são recomendados para esta fase: 1) crie códigos para todos os possíveis temas / padrões; 2) codifique apenas os extratos de textos que são relevantes, evitando um grande volume de informações inúteis para sua análise; 3) codifique os extratos de texto, se necessário, em mais de um código criado de acordo com sua relevância; 4) Não despreze nenhum extrato selecionado, mesmo que este pareça inconsistente ao código, porque o relevante será manter a origem das informações (história) dominantes criando um “mapa temático” com os padrões de dados e a relação entre eles. Esta fase termina quando todos os extratos de textos foram inicialmente codificados e agrupados em um conjunto de dados.</p>
3	Pesquisa de temas	<p>Esta fase é feita pela reorganização, classificação e combinação dos diferentes códigos em temas mais abrangentes. Consequentemente, reuniram-se todos os extratos de dados codificados em cada código nos temas identificados. Nessa fase pode ser útil usar representações visuais, como tabelas, mapas mentais, ou escrever uma breve descrição de cada código para ajudá-lo a classificar os diferentes códigos em temas. Os temas podem permanecer com a mesma identificação de alguns códigos, outros podem ser criados a partir da união de vários códigos. Pode-se também criar subtemas com o mesmo procedimento da criação dos temas. Pode ocorrer que alguns códigos não</p>

Tabela 15. Metodologia de análise temática de Braun e Clarke (2006)

Nº	Nome da fase	Descrição da fase
		<p>pertençam a qualquer tema principal ou subtema, e é perfeitamente aceitável criar um "tema outros" para abrigar estes códigos (possivelmente temporariamente).</p> <p>Essa fase é considerada intermediária, uma vez que começará a haver um significado de temas individuais na análise temática, e também porque na próxima fase poderá haver necessidade de combinar, refinar, separar ou descartar alguns temas por meio da análise mais detalhada de suas UR. Por isso, não abandone nenhuma informação nesta fase.</p>
4	Revisão de temas	<p>Com os temas e subtemas criados na fase anterior, esta fase é composta de duas etapas: revisão e refinamento desses temas e subtemas. Para ambas se devem considerar os critérios duais de análise: homogeneidade interna e heterogeneidade externa, ou seja, os dados dentro dos temas devem ser coerentes em conjunto, embora haja distinções claras e identificáveis entre os temas.</p> <p>A etapa de revisão é a análise por meio da leitura das UR codificadas em cada tema e subtema de tal forma que elas pareçam formar um padrão coerente. Se os temas e subtemas criados não estão coerentes com as suas UR, haverá necessidade de retrabalhá-lo, ou seja, criar um novo tema ou separá-los encontrando um espaço para aquelas UR que não se encaixam no tema ou subtema analisado ou descartá-los da análise. Se estiverem coerentes e formarem um "mapa temático", inicia-se a etapa dois desta fase.</p> <p>A etapa de refinamento tem um processo similar ao da etapa 1 (revisão), mas, em vez de considerar a análise das UR por tema ou subtema, se considera a conexão dos temas individuais em relação ao conjunto de dados, mas principalmente se o "mapa temático" proposto reflete os significados do conjunto de dados como um todo, de acordo, até certo ponto, com a abordagem teórica e analítica utilizada.</p> <p>Se o mapa não se enquadrar no conjunto de dados, é necessário voltar a analisar e refinar a codificação até que se obtenha um mapa temático com o qual esteja satisfeito. Esse processo deve ser repetido até que o mapa temático se enquadre dentro dos propósitos da pesquisa.</p> <p>Ressalta-se que recodificação e geração de temas é um processo orgânico em curso e deverá ocorrer até o limite em que não haja nada mais de significativo a crescer no mapa temático, caso contrário, este poderá se tornar <i>ad infinitum</i>.</p>
5	Definição e nomeação de temas	<p>Esta fase envolve, mais uma vez, (re)definir e/ou refinar os temas, ou seja, identificar a "essência" de cada tema que compõe o mapa temático. É importante que os temas reflitam aspectos específicos, e não genéricos, tornando-os de fácil compreensão e interpretação.</p> <p>Um procedimento adotado nesta fase é a confirmação ou identificação de novos subtemas, que podem ser úteis para dar estrutura a um tema, caso este seja grande e complexo, e também para demonstrar a hierarquia de significado dentro dos dados.</p> <p>A seguir, o pesquisador deverá organizar os temas (e subtemas) reescrevendo suas UR como uma "história". A história deverá ser embasada em uma análise detalhada, coerente, internamente consistente e que identifique o motivo pelo qual o tema é relevante em relação à(s) pergunta(s) da pesquisa. Assim, garante-se também a não sobreposição entre os temas. É fundamental que a análise venha acompanhada das "narrativas originais" para comprovar a sua veracidade e seu padrão de repetição.</p> <p>Para a conclusão dessa fase recomenda-se que o pesquisador seja capaz de descrever o escopo e o conteúdo de cada tema em um par de frases, e, se não conseguir, é um indício que o(s) tema(s) deva(am) ser novamente revisto(s) e refinado(s). É também aconselhável que o pesquisador comece a pensar em nomes que serão utilizados na análise final, de forma concisa e de fácil identificação do leitor ao sentido dos temas.</p> <p>Esses procedimentos deverão ser feitos para todos os temas, antes de se iniciar a próxima fase que é a produção do relatório final da análise temática.</p>
6	Produção do relatório	<p>A última fase será a produção (redação) do relatório final com processo da análise temática e seus resultados, de forma que convença o leitor do mérito e da validade da análise.</p> <p>É fundamental que o relatório forneça uma análise (incluindo as UR) no formato de um relato conciso, coerente, lógico, não repetitivo e interessante da história que os dados dizem dentro e entre os temas. O relatório deve fornecer evidências suficientes para caracterizar e comprovar a existência do tema, ou seja, UR suficientes para demonstrar a prevalência do tema. De forma simples, as UR escolhidas como exemplos devem capturar a essência do ponto que você está demonstrando. No entanto, o seu relatório final precisa ir além do que contar uma história convincente e ilustrar com UR. No relatório final as UR selecionadas precisam ser incorporadas dentro de uma narrativa analítica com argumentos teóricos em relação à sua pergunta de pesquisa.</p>

Fonte: adaptado de Braun & Clarke (2006, p. 15-23)

Para maior compreensão da relação/diferença da análise de conteúdo com outras práticas científicas intimamente, quer pela identidade do objeto ou pela proximidade metodológica, descaremos: a descritiva, a inferencial, a linguística e a documental.

a) Descritiva (analítica)

É definida como a descrição de procedimentos sistemáticos e objetivos de conteúdo das mensagens e seu tratamento descritivo, constituindo uma primeira fase do procedimento. Sua análise pode ser por significados (e.g., temática) ou por significantes (análise lexical, análise de procedimentos) (e.g., Bardin, 2014).

O procedimento de análise descritiva é feito pela fragmentação objetiva da comunicação por meio da seleção de elementos de significação constitutivos de mensagem que denominamos de unidades de codificação, ou de registro (e.g., palavra, minuto, ou centímetro quadrado). “Quando existe ambiguidade na referenciação do sentido dos elementos codificados, necessário é que se definam unidades de contexto superiores às unidades de codificação. Esta análise é denominada de análise categorial” (Bardin, 2014, p. 38).

A análise categorial é uma técnica que consiste em unificar os diferentes fragmentos selecionados em diversas “gavetas”, segundo critérios susceptíveis de fazer surgir um sentido capaz de introduzir alguma ordem na fusão inicial (e.g., objetos na bolsa de senhoras: por objeto: tipos ou situação socioeconômica; caixotes de lixos: comportamento dos habitantes, nível socioeconômico, formas de desperdício, etc.). Para essa técnica pode-se considerar a totalidade de um texto com suas codificações, segundo a frequência de presença (ou de ausência) de itens de sentido daquilo que se procura encontrar. Ou seja, a categorização é dependente da escolha dos critérios de classificação inicial e pode “constituir o primeiro passo obedecendo ao princípio da objetividade e racionalidade, por meio de números e percentagens, em uma interpretação que sem ela teria que se sujeitar a aval” de outrem (Bardin, 2014, p. 39).

b) Inferencial

Começamos por definir inferência que é uma técnica (operação lógica) de extrair uma proposição (concluir, deduzir) inter-relacionada a outras proposições aceitas como verdadeiras (e.g., Houaiss & Villar, 2009; Bardin, 2014).

Como já mencionado anteriormente, essa análise vai além da descrição dos conteúdos, nos interessando realmente o que podemos tirar de ensinamentos após o tratamento dessa descrição dos conteúdos por meio da produção de inferências válidas, a partir dos dados, ou melhor dizendo, da indução a partir dos fatos. Assim, “intenção da análise de conteúdo é a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção (ou eventualmente de recepção), inferência esta que decorre a indicadores (quantitativos ou não)” (Bardin, 2014, p. 40).

Esses indicadores, de diversas naturezas (condições de produção⁴¹), são colocados em evidência e são interpretados cuidadosamente e minuciosamente permitindo uma inferência, como procedimento

⁴¹ Qualquer análise de conteúdo visa não ao estudo da língua ou da linguagem, mas sim à determinação mais ou menos parcial do que chamaremos *as condições de produção dos textos*, que são o seu objeto. O que tentamos caracterizar são as condições de produção e não os próprios textos. O conjunto das condições de produção constitui o campo das determinações dos textos” (Bardin, 2014, p. 42).

intermédio dessa análise, sobre emissor(es) da mensagem ou sobre o seu meio. Tal interpretação inferencial (não ao pé da letra) poderá nos conduzir a que levou um determinado enunciado, as causas ou antecedentes, as consequências ou, por fim, aos efeitos de determinadas mensagens com significados de diversas naturezas, como, por exemplo, as naturezas psicológicas, sociológica, política e histórica (e.g., Bardin, 2014).

A técnica da inferência apoia-se em elementos constitutivos clássicos da comunicação, ou seja, o emissor ou produtor da mensagem, o receptor da mensagem e a mensagem. A mensagem é o ponto de partida dos indicadores da análise de conteúdo, e é analisada sob duas perspectivas: o seu código (indicador capaz de revelar realidades subjacentes) e sua significação (pode ser explicada por meio da caracterização dos códigos a que está diretamente associada ou ser extraída da descrição dos significados dos mitos, símbolos e valores dos códigos associados).

Para concluir, as inferências são classificadas como específicas ou gerais, dependendo do objeto de pesquisa, e pode ser feita considerando diferentes variáveis, como: inteligência, a facilidade de comunicação, a origem racial, a ansiedade, os hábitos linguísticos do emissor, as atitudes e os valores do emissor, dentre outras.

c) Linguística

Aparentemente a análise de conteúdo e a linguística trabalham com o mesmo objeto, a linguagem, mas, na prática, existem muitas diferenças entre elas, desde o objeto, o tipo de estudo, o aspecto prático, a semântica, a sociolinguística, a lexicologia e a análise do discurso (cf. Tabela 16).

Tabela 16. Aspectos de diferenciação da linguística e da análise de conteúdo

Item	Linguística	Análise de Conteúdo
Objeto	Língua	Fala
Estudo	Da língua para descrever seu funcionamento	Da fala por meio das palavras sobre as quais se debruça em busca de outras realidades
Aspecto	Coletivo e virtual da linguagem	Individual e atual (em ato) da linguagem.
Trabalha	Numa língua teórica, encarada como um conjunto de sistemas que autorizam combinações e substituições regulamentadas em elementos definidos, ou seja, na descrição das regras de funcionamento da língua.	A fala, quer dizer, prática da língua realizada por emissores identificáveis.
Objetivo	Definir as formas e a distribuição da língua	Compreender (tenta) as significações (conteúdo), num determinado momento/contexto, com o contributo das partes observáveis, eventualmente também a distribuição destes conteúdos e suas formas (índices formais e co-ocorrência)
Linguística Semântica	É o estudo no sentido das unidades linguísticas. Descreve os universais do sentido linguístico (língua e não da fala) e trabalha com os significados.	Utiliza-se da semântica como “os significados”, constituindo a sua matéria-prima.
Linguística Sociolinguística	Movimenta-se da língua para as palavras, de modo a estabelecer de maneira sistemática correlações (covariância) entre estruturas linguísticas e sociais. Tenta descrever a correspondência entre características “linguajeiras” e grupos sociais.	Visa ao conhecimento das variáveis de ordem psicológica, histórica, sociológica, etc. por meio de mecanismos de dedução com base em indicadores reconstruídos a partir de uma amostra de mensagens particulares
Linguística Lexicologia/estatística lexical	Estudo científico do vocabulário, e sua estatística aplica métodos estatísticos à descrição do vocabulário. Utiliza-se das unidades de significação simples (palavras) e remete para classificações e	São úteis na análise de conteúdo apenas suas normas e seus índices de inferência.

Tabela 16. Aspectos de diferenciação da linguística e da análise de conteúdo

Item	Linguística	Análise de Conteúdo
	contabilizações pormenorizadas de frequências com analogia técnica e limitada.	
Linguística Análise do discurso	Trabalha com unidades linguísticas superiores à frase (enunciados). Seu objetivo é puramente linguístico no qual formula as regras de encadeamento das frases a fim de descrever os enunciados e a sua distribuição.	Assemelha-se apenas em trabalhar com unidades linguísticas superiores à frase (enunciados).

Fonte: adaptado de Bardin (2014, p. 45-46)

d) Análise documental

A finalidade da análise documental e o campo da análise de conteúdo são os mesmos, ou seja, saber e esclarecer a especificidade do objeto de pesquisa.

A análise documental é uma “operação ou conjunto de operações visando a representar o conteúdo de um documento sob uma forma diferente do original, a fim de facilitar, num estado ulterior” (Bardin, 2014, p. 47), o seu armazenamento em banco de dados, a sua consulta e referência ou indexação de palavras-classificação dos elementos de informação dos documentos por intermédio de procedimentos de transformação.

Entretanto, a principal diferença entre as técnicas é a utilização da inferência pela análise de conteúdo. Outras diferenças surgem quando examinamos a indexação, o objeto de trabalho, e o objeto de cada uma das duas técnicas (*cf.* Tabela 17).

Tabela 17. Diferenças entre análise documental e de conteúdo

Áreas	Análise Documental	Análise de Conteúdo
Indexação	“É regulada segundo uma escolha (de termos e/ou ideias) adaptada ao sistema e ao objetivo da documentação em causa. Através de uma entrada que serve de pista, as classes permitem dividir a informação, constituindo as “categorias de uma classificação, na qual estão agrupados os documentos que apresentam critérios comuns, ou possuem analogia em seu conteúdo” e a operação intelectual que é o recorte da informação, da divisão em categorias segundo o critério da analogia, representada sob forma condensada por indexação.	Idêntico à fase da operação intelectual quando do tratamento das mensagens de certas formas de análise de conteúdo.
Trabalha	Com documentos	Com mensagens de comunicação
Faz-se	Principalmente por classificação-indexação dos documentos	Por inferência na análise da categoria ou temática.
Objetivo	É a representação condensada da informação, para consulta e armazenamento.	“É a manipulação das mensagens (conteúdo e expressão desse conteúdo) para evidenciar os indicadores que permitam inferir sobre uma realidade que não a da mensagem”.

Fonte: adaptado de Bardin (2014, p. 48)

“Quando necessário, as técnicas qualitativas tradicionais podem ser complementadas por outras técnicas, tais como: entrevista participativa ou dialógica, histórias de vida e Sociodrama” (Soriano, 2004, p. 185).

5.3 Métodos Quantitativos

Métodos quantitativos tomam como guia o paradigma materialista e permitem quantificar todas as informações (dados, opiniões, evidências levantadas, etc.), isto é, traduzir para números, para serem

classificadas e analisadas, ou seja, filtradas, organizadas, sumarizadas, caracterizadas e interpretadas. Seu objetivo principal é conhecer e controlar as variáveis a fim de produzir teorias ou indicadores e tendências observáveis, bem como eliminar os fatores de confusão, preocupando-se assim com a validade e a fiabilidade de seus dados numéricos (e.g., Martins & Theóphilo, 2007; Vilelas, 2009; Lundin, 2016; Hill & Hill, 2016). “As abordagens quantitativas visam à apresentação e à manipulação numérica de observações com vista à descrição e à explicação do fenômeno sobre o qual recai às observações” (Vilelas, 2009, p. 103).

Essa abordagem utiliza um instrumento matemático para aplicação de métodos e técnicas (percentagem, média, moda, mediana, desvio-padrão, coeficiente de correlação, análise de regressão, etc.), a Estatística (e.g., Martins & Theóphilo, 2007; Vilelas, 2009; Lundin, 2016; Pestana & Gageiro, 2014). “Os dados são filtrados, organizados e tabulados, enfim, preparados para serem submetidos às técnicas e ou testes estáticos” (Martins & Theóphilo, 2007, p. 135).

“A estatística é a ciência dos dados - uma ciência para o produtor e consumidor de informações numéricas. Ela envolve métodos e técnicas para busca de síntese e interpretações de um conjunto de dados numéricos” (Martins & Theóphilo, 2007, p. 103).

Dados são coletados durante toda a história da humanidade e o desenvolvimento da estatística pode ser entendido a partir de dois fenômenos distintos - a necessidade de governos coletarem dados censitários e o desenvolvimento da teoria do cálculo das probabilidades (e.g., Martins & Theóphilo, 2007).

Quatro características da investigação quantitativa são consideradas as mais relevantes:

- 1) colhe os dados para comprovar teorias e modelos preconcebidos; 2) caracteriza-se pela presença de medidas numéricas e análises estatísticas para testar constructos científicos hipóteses; 3) é um método sistemático e lida com informações objetivas; 4) é associada a estudos positivistas confirmatórios. (Vilelas, 2009, p. 104)

Dentre os métodos e técnicas estatísticos, os mais comuns para condução de avaliações quantitativas são a estatística descritiva e a indutiva ou inferencial (e.g., Pestana & Gageiro, 2014; Martins & Theóphilo, 2007; Vilelas, 2009).

A **estatística descritiva** centra-se no conjunto de características não uniformes das unidades observáveis ou experimentadas e é definida como a organização, sumarização e descrição de um conjunto de dados quantitativos por meio de tabelas e gráficos que irão oferecer o entendimento destes dados por meio de variáveis nominais, ordinais e métricas e indicadores cujo objetivo principal é compreender o comportamento de populações e amostras que se tem o interesse de estudar (e.g., Pestana & Gageiro, 2014; Martins & Theóphilo, 2007; Vilelas, 2009; Lundin, 2016).

Já a **estatística indutiva ou inferencial** pode ser definida “como métodos que tornam possível a estimação de características de uma população em que seu processo de obter conclusões é baseado nos resultados amostrais” (Lundin, 2016, p. 337) que “permitem tirar conclusões para um domínio mais vasto da população ou universo” (Pestana & Gageiro, 2014, p. 57).

Tanto na estatística descritiva como na inferencial (obrigatoriamente) se utiliza de recolha de dados primários, e deve-se utilizar a teoria de amostragem com a devida justificação (e.g., Lundin, 2016; Martins & Theóphilo, 2007).

A técnica mais comum de recolha de dados nos métodos quantitativos é o questionário, composto por questões fechadas previamente estabelecidas e codificadas, o que torna a recolha e o processamento dos dados muito simplificada e rápida. Devido a uma série de opções matemáticas efetuadas dentro do modelo estático, é possível generalizar os resultados da pesquisa a populações muito maiores. (Vilelas, 2009, p. 104)

5.3.1 Estatística descritiva

Vale destacar que, para a estatística descritiva, as variáveis podem ser nominais, ordinais e métricas. As ordinais se referem às frequências simples que constam no quadro de distribuição de frequências em que a categoria mais frequente é a moda, e todas podem ser representadas por gráfico de barras ou circulares e tabelas. As variáveis ordinais são relevantes para as informações qualitativas e referem-se às frequências simples e acumuladas, à moda e aos quartis. As variáveis métricas ou quantitativas incluem medidas de localização, dispersão, simetria, dentre outras, e são também complementadas por representações gráficas como, por exemplo, histograma, diagrama de caule e folha, dentre outros (e.g., Pestana & Gageiro, 2014).

As estatísticas descritivas mais frequentes nos estudos de pesquisa científica são as medidas de tendência central: valor médio, mediana e a moda. Por oferecerem uma descrição sumária da variação dos valores de uma variável, outras medidas também são bem utilizadas, como: intervalo interquartil (quartis, decis, percentis), desvio-padrão e variância. Também estão incluídas na estatística descritiva todos os **coeficientes de correlação** na medida em que resumem a relação entre os valores de duas variáveis. As medidas de curtose e de assimetria, por descrevem características da distribuição dos valores de uma variável, também estão incluídas na estatística descritiva (e.g., Hill & Hill, 2016) (cf. Tabela 18).

Tabela 18. Classificação e descrição de algumas das principais técnicas de estatísticas descritivas

Nome	Tipo de Variável	Descrição
Média aritmética ou amostral	Métrica	É a média aritmética ou amostral para um conjunto de dados.
Mediana	Métrica	É o valor que divide a amostra, ou população, em duas partes iguais quando estes estão em ordem crescente.
Moda	Nominais, ordinais	É o valor/medida que mais aparece (destaca) em uma amostra ou população dentre as medidas de posição e só existe em distribuições com diferentes frequências.
Gráficos de barras e circular	Nominais, ordinais	O gráfico de barras é representação de variáveis qualitativas e quantitativas em que se indicam no eixo vertical as respectivas frequências e no eixo horizontal os valores. Já o circular é uma representação circular de cada valor proporcional à sua frequência.
Quartis	Ordinais/métricas	São medidas separatrizes que dividem o conjunto de dados em quatro partes iguais.
Decis	Ordinais/métricas	São medidas separatrizes que dividem o conjunto de dados em dez partes iguais.
Percentis	Ordinais/métricas	São medidas separatrizes que dividem o conjunto de dados em cem partes iguais.
Variância	Métrica	A variância é expressa pelo quadrado da unidade de medida da variável que está sendo estudada e é usado para medir a dispersão dos dados em relação à média. O seu cálculo é obtido pela soma dos quadrados dos desvios em relação à média.
Desvio-padrão	Métrica	O cálculo do desvio-padrão é feito pela raiz quadrada da variância e é usado para melhor interpretar a dispersão de uma variável.
Coefficientes de correlação	Ordinais	Indica a natureza da relação entre duas variáveis e seu cálculo é feito entre essas variáveis que têm valores medidos por uma escala ordinal. Os mais utilizados são o de Spearman e Kendall.

Tabela 18. Classificação e descrição de algumas das principais técnicas de estatísticas descritivas

Nome	Tipo de Variável	Descrição
Coeficientes de correlação mais utilizados	Ordinais	<p>Coeficiente de correlação Spearman (rs) Derivado do coeficiente de correlação linear de Pearson, “trata-se de uma medida da intensidade de correlação entre duas variáveis com níveis de mensuração ordinal, de modo que os objetos ou indivíduos em estudos possam dispor-se por postos, em duas séries ordenadas” (Martins e Theóphilo, 2007, p. 126)</p> <p>Coeficiente de correlação por Postos de Kendall (τ) “Assim como o coeficiente de Spearman, o coeficiente τ indicará uma medida do grau de associação, ou correlação, entre dois conjuntos de postos... Há teste de hipótese para existência de correlação Ordinal de Kendall” (Martins e Theóphilo, 2007, p. 127).</p> <p>Coeficiente de Concordância de Kendall (W) “Enquanto os coeficientes rs e τ exprimem o grau de associação entre duas variáveis ordinais, W exprime o grau de associação entre K, (K>2), variáveis ordinais” (Martins e Theóphilo, 2007, p. 127).</p>
Assimetria	Métrica	É o grau de afastamento, de uma distribuição, da unidade de simetria. Em uma distribuição simétrica tem-se igualdade dos valores da média, mediana e moda.

Fonte: adaptado de Martins e Theóphilo (2007), Hill & Hill (2016) e Pestana e Gageiro (2014)

5.3.2 Estatística indutiva ou inferencial

A estatística indutiva ou inferencial permite avaliar a influência de fatores ligados com o acaso, sempre que estamos tirando conclusões a partir de uma ou mais amostras de dados. As classificações de técnicas estatísticas indutivas são divididas em técnicas paramétricas, como, por exemplo: teste t, análise de variância, correlação do tipo Pearson e a regressão linear; e técnicas não paramétricas, como: o teste Qui-quadrado, o teste entre medianas e a correlação do tipo *Spearman* (e.g., Hill & Hill, 2016)

Técnicas paramétricas são estatísticas que lidam com parâmetros, um parâmetro é uma característica de um universo, por exemplo, o valor médio de uma variável. As estatísticas paramétricas assumem um pressuposto forte, nomeadamente o Universo (e uma amostra retirada do Universo); os valores de uma variável têm uma distribuição normal. Elas assumem outros pressupostos também, sendo um dos mais importantes o que diz que os valores de uma variável são medidos numa escala de intervalo ou rácio. (Hill & Hill, 2016, p. 195).

“Técnicas não paramétricas não lidam com parâmetros e não assumem que os valores de uma variável têm uma distribuição normal. Essas estatísticas permitem analisar variáveis com valores numa escala ordinal ou numa escala nominal” (Hill & Hill, 2016, p. 195).

Existem técnicas na estatística indutiva, paramétricas e não paramétricas, que avaliam diferenças entre amostras e as relações entre variáveis (cf. Tabela 19).

Tabela 19. Técnicas avaliativas paramétricas e não paramétricas entre amostras e relações entre variáveis

Diferenças entre amostras			
Tipo	Tipo e nº de amostras	Exemplos de técnicas	Síntese da descrição da técnica
Técnicas paramétricas	Entre duas amostras independentes	Teste t (hipóteses)	É a regra de decisão para se aceitar ou rejeitar uma hipótese estatística com base nos elementos amostrais independentes como emparelhados. São dois tipos de hipóteses: nula (H_0) e alternativa (H_1)
	Entre três ou mais amostras independentes	Análise de Variância Univarida ou variância simples. Para saber se as amostras diferem	Por meio de um teste de igualdade das médias, verifica-se se variáveis independentes (quantitativas ou qualitativas) produzem mudanças

Tabela 19. Técnicas avaliativas paramétricas e não paramétricas entre amostras e relações entre variáveis

Diferenças entre amostras			
		entre si, utiliza-se o teste post hoc	sistemáticas em alguma variável de interesse do estudo (variável dependente – quantitativa, intervalar e observada)
	Entre duas ou mais amostras independentes utilizando duas ou mais variáveis independentes	Análise de variância Fatorial - Anova Fatorial. Análise de dois tipos de diferenças: os efeitos principais e os efeitos de interação entre as variáveis independentes	Pode ser chamada simplesmente de ANOVA e é “uma extensão da <i>One-Way</i> ANOVA, assumindo os pressupostos que os dados dentro de cada célula” (variável endógena e natureza quantitativa) “são independentes e provêm de populações normais com variâncias iguais” (Pestana e Gageiro, 2014, p. 1046)
	Entre duas amostras dependentes	Teste t	Já explicados
	Entre três ou mais amostras dependentes (ou emparelhadas)	Análise de variância	
Técnicas não paramétricas	Entre duas amostras independentes	Testes: da mediana; Qui-Quadrado Mann-Whitney; Kolmogorov-Smirnov; dentre outros	Mediana: é para provar que as duas amostras (com escore de escala ordinal), não necessariamente do mesmo tamanho, provenham de populações com a mesma mediana.
			Qui-Quadrado (χ^2) é um teste de hipóteses que se destina a encontrar um valor da dispersão para duas variáveis nominais, avaliando a associação existente entre variáveis qualitativas. Tem sua base em amostra aleatória.
			Mann-Whitney: Trata-se de uma alternativa ao teste paramétrico para a igualdade das médias (teste t). Não exige nenhuma hipótese e pode ser aplicado a variáveis intervalares ou ordinais e compara o centro de localização das duas amostras, como forma de detectar diferenças entre as duas populações.
	K amostras independentes	Teste Kruskal-Wallis	Kolmogorov-Smirnov: “é aplicado para analisar aderência à normalidade, pressuposto comum de muitos modelos estatísticos [...]; o ajustamento à normalidade de nível ordinal ou superior” (Pestana e Gageiro, 2014, p. 933)
			Kruskal-Wallis: aplica-se para decidir se K amostras provêm ou não da mesma população ou se as amostras provêm de populações com a mesma distribuição. É a alternativa não paramétrica à análise de Variância – One Way Anova.
Duas amostras dependentes (ou emparelhadas)	Testes: de sinais; e de Wilcoxon	Sinais (+)(-)(0): é usado para determinar duas condições diferentes (uma antes e outra depois) de um mesmo grupo de sujeitos .	Wilcoxon: é uma extensão do teste dos sinais, mais interessante porque leva em consideração a magnitude da diferença para cada par e permite verificar se a mediana de uma distribuição é igual a um determinado valor estipulado <i>a priori</i> ;

Tabela 19. Técnicas avaliativas paramétricas e não paramétricas entre amostras e relações entre variáveis

Diferenças entre amostras			
	K amostras dependentes (ou emparelhadas)	Teste de Friedman	Aplica-se quando existem K amostras dependentes, em que cada variável é classificada numa escala de nível, pelo menos ordinal, constituindo uma alternativa não paramétrica à MANOVA.
Relação entre variáveis			
Tipo	Coeficiente	Síntese da descrição do coeficiente	
Correlações paramétricas (depende da natureza das variáveis e requer pelo menos que uma das variáveis sejam métrica)	Coeficiente de correlação linear de Pearson	É aplicável quando as duas variáveis são medidas por uma escala intervalar ou de rácio. A sua interpretação é puramente matemática e está completamente isenta de qualquer implicação de causa e efeito. O fato de duas variáveis aumentarem ou diminuírem juntas não implica que uma delas tenha algum efeito direto, ou indireto, sobre a outra. Ambas podem ser influenciadas por outras variáveis de maneira a dar origem a uma forte correlação entre elas.	
	Coeficiente de correlação Bi-serial	“É aplicável quando uma das variáveis é métrica, mas os seus valores estão artificialmente customizados para dar só duas categorias” (Hill & Hill, 2016, p. 203).	
	Coeficiente de correlação Point bi-serial	“É aplicável quando uma das variáveis é nominal com apenas duas categorias” (Hill & Hill, 2016, p. 203).	
	Coeficiente de correlação Tetratic	“É aplicável quando as duas variáveis são métricas, mas foram ambas dicotomizadas artificialmente de modo que cada uma delas só tenha duas categorias” (Hill & Hill, 2016, p. 204).	
	Coeficiente de correlação Eta	“Pode ser aplicado quando uma das variáveis é métrica, mas a outra está medida numa escala nominal com três ou mais categorias” (Hill & Hill, 2016, p. 204).	
Correlações (duas variáveis ordinais) e Associações (duas variáveis nominais) não paramétricas	Coeficientes de correlação	Spearman	Já explicados na Tabela 18
		Kendall	
	Coeficientes de associação	Phi	É aplicável quando cada uma das variáveis só tem dois valores (cruzamento 2x2)
		Cramér (V)	É aplicável quando uma variável (ou as duas) tem mais que dois valores (cruzamento de r linhas por k colunas) e foi submetida ao teste Qui-Quadrado V ter como valor máximo o 1, ou 100%, e como valor mínimo o 0, ou 0%.
	Contingência C	Também chamado de coeficiente de Contingência de Pearson, é aplicável a qualquer cruzamento de r linhas por k colunas, mas seu valor (máximo de 1) depende do número de categorias das variáveis, nominais ou ordinais, submetidas ao teste Qui-Quadrado.	

Fonte: adaptado de Hill e Hill (2016), Martins e Theóphilo (2007) e Pestana e Gageiro (2014)

Outra classificação muito utilizada para o entendimento da estatística indutiva são as chamadas técnicas univariadas, bivariadas e multivariadas que tratam de diferenças entre amostras e que utilizam números diferentes de variáveis dependentes e independentes. Para cada uma dessas classificações utilizam-se técnicas estatísticas diferentes, mas algumas se repetem como as já citadas anteriormente na classificação de paramétricas e não paramétricas. Especialmente nas multivariadas, outras técnicas como Regressão Múltipla, Análise de Componente Principal - ACP, Análise de Variância Multivariada - MANOVA, Análise Fatorial, dentre outras, se destacam de acordo com o objetivo que se pretende alcançar na pesquisa (cf. Tabela 20).

Tabela 20. Técnicas univariadas, bivariadas e multivariadas de classificação na estatística indutiva

Classificação	Síntese da classificação	Algumas técnicas	Síntese das técnicas
Univariadas	Técnicas que tratam de diferenças entre amostras e que utilizam uma variável dependente e uma variável independente. Vale esclarecer que	Teste T e Anova Univariada, e técnicas não paramétricas (já apresentadas), Uma	Já descritas anteriormente

Tabela 20. Técnicas univariadas, bivariadas e multivariadas de classificação na estatística indutiva

Classificação	Síntese da classificação	Algumas técnicas	Síntese das técnicas
	univariada é utilizada quando há só uma variável dependente.	exceção a essa técnica é a ANOVA Fatorial.	
Bivariadas	Técnicas que tratam de relações entre duas variáveis. Vale destacar que nessa técnica não há necessidade de nomear uma das variáveis como dependente e a outra como independente (exceto na regressão linear)	De correlação e as ligadas com os coeficientes de associação.	Já descritas anteriormente
Multivariadas	Mais conhecida como conjunto de técnicas que analisam simultaneamente relações entre três ou mais variáveis. Também pode ser caracterizada pela divisão de técnicas que tratam de dependência (+ de 1 variável independente e/ou + variável dependente) e interdependência (entender como, e por que as variáveis estão correlacionadas)	Dependência: regressão múltipla e logística; análise discriminante e variância multivariada (MANOVA). Interdependência: ACP; análise fatorial, de <i>cluster</i> e loglinear	Regressão múltipla: seu objetivo principal é correlacionar (C. Pearson) valores de uma variável dependente e os valores da variável dependente (métrica) previstos com base no conjunto de variáveis independentes (métricas ou não métricas). Regressão Logística: o objetivo principal é entender o que diferencia os dois níveis de uma variável dependente dicotômica (ou mais categorias) com base num conjunto de variáveis independentes (nominais, ordinais ou métricas). Análise discriminante: difere da regressão logística apenas ao lidar com dois ou mais grupos de casos. Nessa análise as variáveis independentes devem ser métricas. MANOVA: técnica de análise de variância que emprega duas ou mais variáveis dependentes (métricas) e independentes (nominais ou ordinais) conjuntamente. ACP: tem por objetivo reduzir o conjunto de dados iniciais em um número pequeno de componentes que representem quase toda a informação de um grande conjunto de variáveis métricas. Ou seja, transforma valores de um conjunto de x variáveis em valores de y componentes considerados como novas variáveis. Análise Fatorial: Difere da análise da ACP apenas ao analisar as correlações entre variáveis (métricas) de um conjunto de variáveis (métricas) e resulta na especificação de um conjunto de fatores (novas variáveis) que vão explicar como é que as variáveis

Tabela 20. Técnicas univariadas, bivariadas e multivariadas de classificação na estatística indutiva

Classificação	Síntese da classificação	Algumas técnicas	Síntese das técnicas
			iniciais estão correlacionadas. Admite-se que nas Ciências Sociais as variáveis possam ser medidas por meio de escalas de avaliação.
			Análise de Cluster: técnica que tenta formar grupos de casos (<i>clusters</i>) muito semelhantes entre si em termos dos seus valores mais do que em outros <i>clusters</i> , com base em um conjunto de variáveis.
			Análise Loglinear: tem o objetivo de analisar as relações entre duas ou mais variáveis (dependentes / independentes) nominais, sendo considerada uma técnica não paramétrica.

Fonte: adaptado de Hill e Hill (2016), Martins e Theóphilo (2007), Soriano (2004) e Pestana e Gageiro (2014)

5.3.3 Sobre os software estatísticos

Com a evolução tecnológica, especialmente nos últimos 20 anos, surgiram muitos *software* cujo objetivo são as análises estatísticas. Esses permitem, cada vez com mais sofisticação e precisão, a correta interpretação de dados estatísticos com escolhas mais seguras dos procedimentos, técnicas ou métodos estatísticos para sua análise. Alguns exemplos desses *software*, além do Excel, são o SPSS, SAS, MINITAB, dentre outros (*e.g.*, Martins & Theóphilo, 2007).

Infere-se de acordo o conjunto de autores pesquisados, que a abordagem quantitativa possibilita observar e analisar uma enorme variedade e quantidade de dados por meio de um conjunto de técnicas e métodos pelos quais se obtém maior precisão e segurança nos dados analisados do que na abordagem qualitativa. Apesar disso, essa abordagem quantitativa apresenta uma clara limitação devido ao seu alcance reduzido da “amplitude da realidade”, não sendo possível a mensuração de alguns tipos de informações, dados ou evidências pelos métodos e técnicas estatísticas, assim, não esgotando as possibilidades que o investigador tem para desvendar a realidade dos objetos e/ou dos seres humanos observáveis (*e.g.*, Vilelas, 2009).

5.3.4 Comparação sintética entre os métodos qualitativos e quantitativos

A principal diferença entre as perspectivas quantitativas e qualitativas não se restringe, exatamente, ao uso, ou não, da matemática e das técnicas de análises estatísticas. As diferenças têm a ver, principalmente, com a intencionalidade e com o tipo de realidade que um e outro método aborda (*e.g.*, Vilelas, 2009) (*cf.* Tabela 21).

Em ambas as análises, o que serve de informação é a frequência com que surgem certas características do conteúdo. Na análise qualitativa, é a presença ou a ausência de uma dada característica de conteúdo ou de um conjunto de características num determinado fragmento de mensagem que é tomada em consideração (*e.g.*, Bardin, 2014).

Tabela 21. Caracterização das análises tipicamente quantitativa e tipicamente qualitativa

Quantitativa	Qualitativa
Fundamenta-se pela frequência de determinados elementos na mensagem	Recorre a indicadores não frequenciais suscetíveis de permitir inferências. É válida sobretudo na elaboração de deduções específicas sobre um acontecimento ou uma variável de inferência precisa, e não de inferências gerais.
Categorias de frequências suficientemente elevadas para que os cálculos se tornem possíveis	Pode funcionar como <i>corpus</i> reduzido e estabelecer categorias discriminantes.
	Conclusão: o que caracteriza a análise qualitativa é o fato de a inferência ser fundamentada na presença do índice (tema, palavra, personagem, etc.) e não sobre a frequência do mesmo, em cada comunicação individual

Fonte: adaptado de Vilelas (2009, p. 140)

5.3.5 Apresentação da investigação - abordagem metodológica

Para esta pesquisa estão planejados três estudos: o primeiro é de índole bibliográfica e qualitativa, o segundo é um estudo exploratório e qualitativo - baseado em grupo focal, e o terceiro, essencialmente quantitativo, é de índole inferencial. Apresentamos um esquema ilustrativo da investigação realizada, evidenciando como se chega das questões de investigação delineadas (com base nos temas abordados na revisão de literatura e que enquadram teórico-conceitualmente a investigação) aos vários estudos realizados, sequencialmente, conforme os objetivos propostos e de modo a responder, justificadamente, aos mesmos, a partir dos resultados obtidos (*cf.* Figuras 19 e 20).

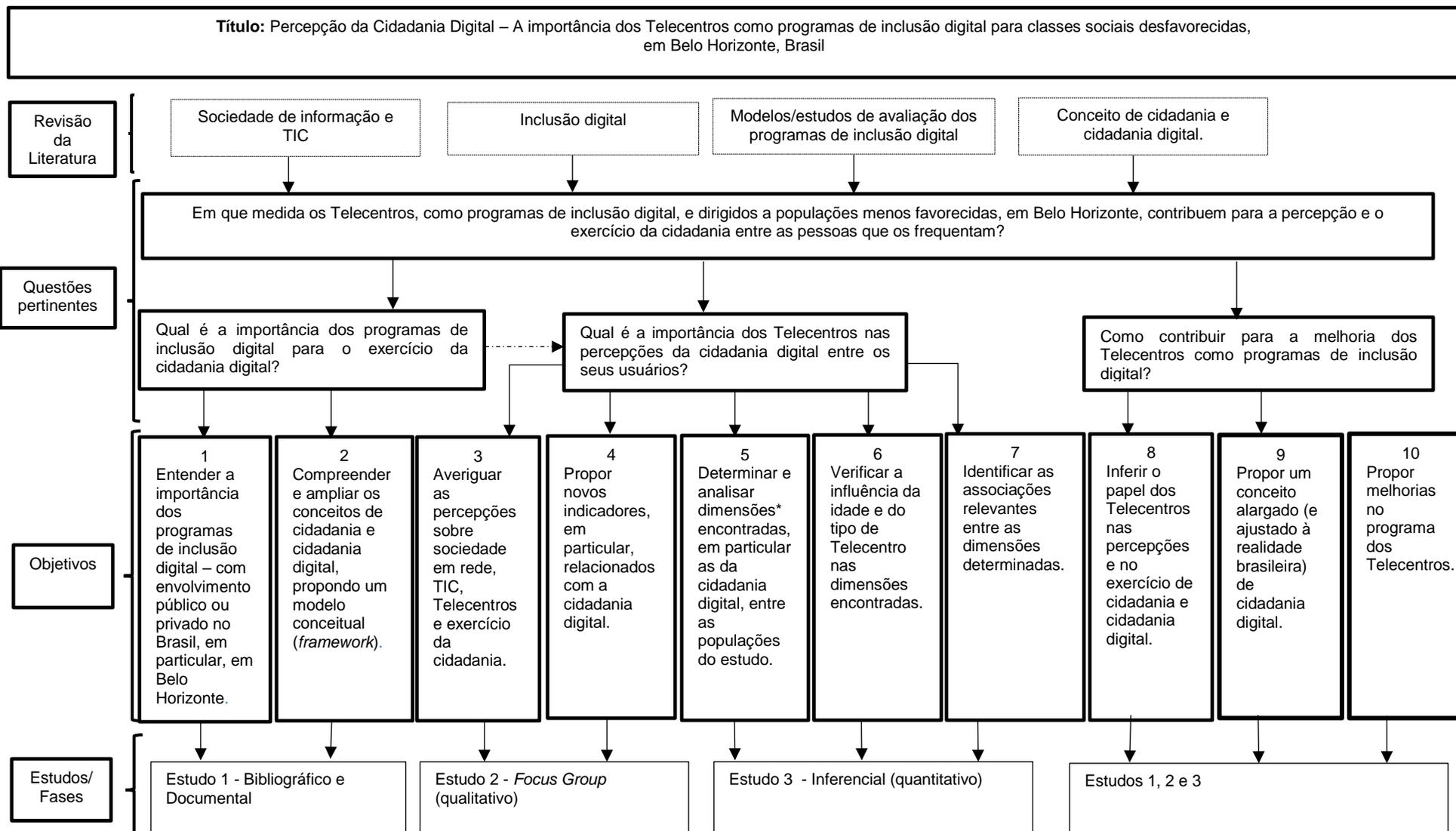


Figura 19. Esquema ilustrativo da investigação realizada - das questões de investigação aos estudos realizados, conforme objetivos

*Nota: cf. Figura 20.

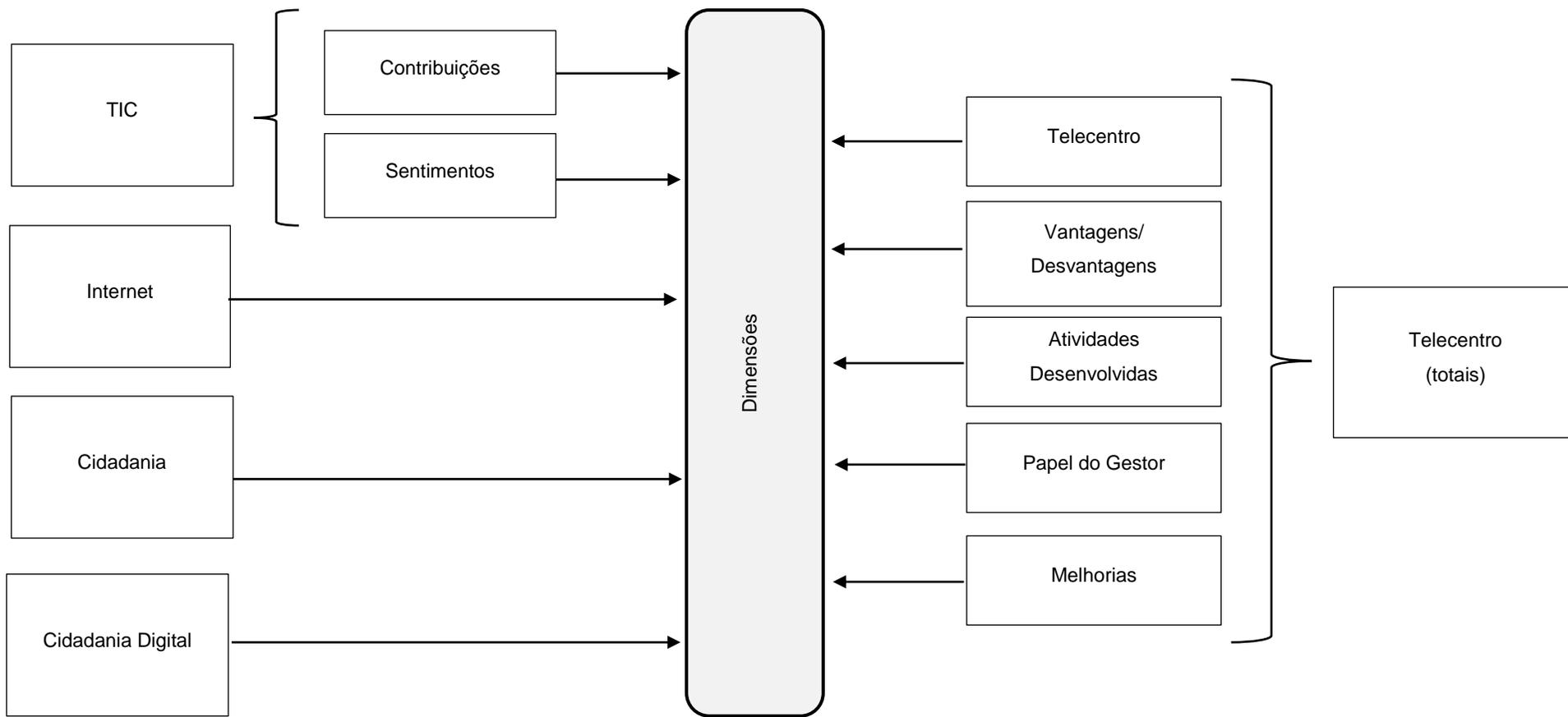


Figura 20. Dimensões encontradas no Estudo

FASE EXPLORATÓRIA

6 CAPÍTULO VI - ESTUDO 1: INCLUSÃO DIGITAL E CIDADANIA DIGITAL

6.1 Introdução ao estudo documental

O estudo que iremos desenvolver e apresentar neste capítulo é bibliográfico. Impõe-se como necessário, por um lado, para esclarecermos o nosso ponto de partida nesta investigação - de acordo com o que foi realizado até hoje e conforme o levantamento do estado da arte efetuado - e, por outro, para enquadrarmos devidamente os conceitos, modelos de avaliação, principais estudos e as percepções, ou representações sociais, que iremos encontrar ao longo deste trabalho, em particular sobre o programa de Inclusão Digital, o Telecentro, a cidadania e a importância das TIC como apoio para se viver e participar na sociedade em rede.

Começaremos por trazer alguns conceitos que enfatizam a importância dos programas de Inclusão Digital para que as pessoas de classes sociais desfavorecidas tenham acesso às TIC, recordando os 21 programas de Inclusão Digital em vigor no ano de 2013, no Brasil, apoiados em dois estudos, um brasileiro e outro internacional (CGI.br, 2013; Garrido, Hart & Santana, 2012), que referenciam os impactos dos Telecentros, o que nos permite reforçar a existência do programa BH Digital na cidade de Belo Horizonte. Consideramos essencial termos como referência para o desenvolvimento dos estudos posteriores um conceito de cidadania digital, e um modelo de avaliação dos programas de Inclusão Digital, visando a ampliar o exercício da cidadania.

6.2 Objetivos específicos

Pretende-se fazer um levantamento dos programas de Inclusão Digital, e aprofundar os conceitos de cidadania digital e suas categorias, ou indicadores, o que passa por:

- a) entender a importância dos programas de inclusão digital (com envolvimento público ou privado) no desenvolvimento socioeconômico do Brasil, em particular, em Belo Horizonte;
- b) compreender e ampliar os conceitos de cidadania e cidadania digital, nas suas dimensões teóricas (civil, política e social), e categorias ou indicadores (que integram estas dimensões);
- c) propor um modelo conceitual (com base nos indicadores propostos), para avaliação da percepção da cidadania digital, entre os usuários de Telecentros.

6.3 Método

Este estudo é bibliográfico e documental. Baseia-se quer em material publicado em livros, jornais, revistas e *sites*, disponibilizados ao público em geral, quer na análise de documentos existentes em órgãos públicos ou privados. Destacamos dois documentos nesta pesquisa documental (*e.g.*, CGI.br, 2013; Garrido, Hart & Santana, 2012):

- a) 'Why public access ICTs matter - Global Impact Study of Public Access to ICTs'.
- b) 'Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação no Brasil - TIC Centros Públicos de Acesso 2013'.

6.4 Resultados

6.4.1 Importância dos Programas de Inclusão Digital

As políticas sociais de Inclusão Digital no Brasil são muito importantes, pois visam a combater a pobreza e a desigualdade de direitos civis. A prioridade do Estado passa por estabelecer políticas públicas adequadas para que todos os cidadãos tenham a oportunidade de viver e participar de forma ativa na sociedade, exercendo a sua cidadania, no seu exercício mais profundo: a cidadania digital. Nesse sentido, no âmbito do Governo Federal, a política de Inclusão Digital iniciou-se em 1990, sob o paradigma da sociedade da informação, na elaboração de uma estratégia denominada “A construção da sociedade da informação no Brasil”. Em 2012 estavam listados 21 programas de Inclusão Digital no Brasil com diferentes objetivos (*cf.* Apêndice C). Na cidade de Belo Horizonte, local desta investigação, a Prefeitura Municipal vem promovendo desde 2005 ações de inclusão digital. Em 2007 foi criado o Programa de Inclusão Digital, denominado BH Digital, gerido pela Empresa de Informática e Informação do Município de Belo Horizonte – PRODABEL. A infraestrutura de acesso a TIC, por parte do Estado brasileiro, tem, assim, um papel preponderante na efetivação da cidadania – restando avaliar as percepções da inclusão digital no âmbito qualitativo de construção da cidadania brasileira.

6.4.2 Conceitos de cidadania e cidadania digital, nas suas dimensões teóricas

Para entendermos quais as ações executadas pelos usuários de tecnologias de informação, no exercício da cidadania em sociedade em rede, propomos uma classificação das aptidões e dos níveis de utilização das TIC (*e.g.*, CGI.br, 2013), e dos tipos de cidadania, ativa e passiva (*cf.* Apêndice D), evidenciando categorias (também denominadas como indicadores ou variáveis) importantes em relação às representações (ou percepções) da cidadania digital.

No levantamento do estado da arte efetuado, referente à classificação dessas aptidões em domínios e categorias, não foi encontrado qualquer domínio, ou categoria, associado à resolução de problemas locais e sociais, e suas ações, essenciais ao exercício mais profundo da cidadania (*e.g.*, CGI.br, 2013; Garrido, Hart & Santana, 2012).

Assim, neste trabalho, propomos um novo domínio de identidades territoriais, com quatro novas categorias:

- a) necessidades urbanas de condições de vida e consumo coletivo;
- b) afirmação da identidade local;
- c) conquista de autonomia política local;
- d) participação, como cidadãos.

Baseado em Castells (2013), sustentamos o não agrupamento das ações associadas a necessidades urbanas de condições de vida e consumo coletivo, afirmação da identidade local, conquista de autonomia política local e participação na cultura, na qualidade de cidadãos, pois não se pode afirmar que estas ocorram no âmbito das comunidades residentes em favelas.

No estudo elaborado por Garrido, Hart & Santana (2012), avaliado em oito países, recorreu-se a uma abordagem que mede o impacto dos locais de acesso público (Telecentros, Cybercafés, bibliotecas públicas, etc.) em dois níveis: num primeiro nível de análise, examina-se como estes locais contribuem

para a inclusão digital, tendo em conta dois impactos diretos – o acesso ao computador e à internet, e a utilização e as competências em TIC; num segundo nível, utilizam-se seis domínios de impacto como chave principal para classificar os dados de uso dos acessos públicos, completados por 13 categorias de impacto – onze categorias dentro de seis domínios, e duas categorias de impactos transversais (cf. Apêndice D).

Observando essa classificação, em domínios e categorias/indicadores, e a classificação de categorias de inclusão digital já apresentada (cf. Apêndice D), constata-se que a primeira não inclui a participação política nem o desenvolvimento de atividades e projetos comunitários, fatores que são essenciais para avaliar a cidadania digital. Não é correto considerar que tais ações estejam incluídas no acesso às informações e aos serviços governamentais, tais como e-representação, e-legislação ou e-fiscalização, entre outros, pois são projetos e atividades de desenvolvimento comunitário e pessoal que não estão diretamente ligados aos serviços do governo, mas sim a uma identidade territorial, ou seja, a uma comunidade local.

6.4.3 Proposta do conceito alargado de cidadania digital

Devemos considerar uma definição de cidadania digital, para ser uma referência na pesquisa atual e futura. Com base nos direitos humanos apresentados – social, civil e político – e nos princípios da universalidade e indivisibilidade, propomos então uma nova definição de cidadania digital (cf. Figura 21): o exercício da igualdade de direitos na vida em sociedade, de forma livre e consciente, na condição de pessoa como requisito único para a dignidade e titularidade, com a garantia dos direitos civis, políticos e sociais, e a



Figura 21. Dimensões propostas para o novo conceito de cidadania

participação ativa nesses direitos, num processo contínuo de construção e modificação da sociedade, partilhando os benefícios disponíveis, em situação de igualdade, social e digital, tendo na interação e harmonia elementos-base da convivência humana.

6.4.4 Modelo conceitual – framework para avaliação da cidadania digital nos Telecentros

Com base no conceito de cidadania digital que redefinimos, sintetizamos na Figura 22 uma proposta de *framework* – visando à avaliação dos impactos dos locais de acesso público na percepção da cidadania e à melhor compreensão dos diferentes indicadores entre a tipologia utilizada por Garrido, Hart & Santana (2012) e os dados dos estudos brasileiros (e.g., CGI.br, 2013) (cf. Apêndice D)

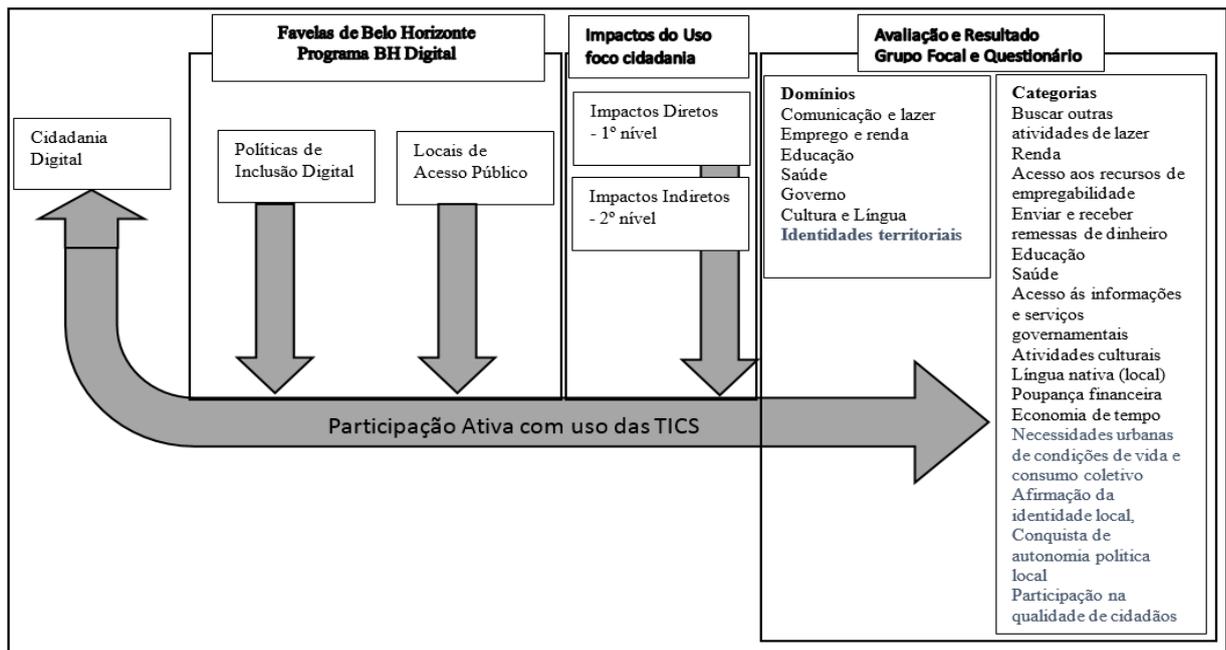


Figura 22. Proposta de *framework* para avaliação da percepção da cidadania digital usuária dos Telecentros, em BH

6.5 Síntese do capítulo VI - Estudo 1

Neste estudo cumpre-se parte dos objetivos propostos, ao se propor uma definição de cidadania digital, definindo-se um conjunto de domínios e categorias, ou indicadores, sustentados em uma *framework*, para avaliação da percepção da cidadania digital entre usuários dos Telecentros, em Belo Horizonte. Esta fase da investigação será complementada pelo estudo exploratório seguinte, contribuindo, assim, igualmente, para a preparação de um subsequente estudo por questionário - elaborado, em grande medida, com os indicadores encontrados na fase exploratória -, de índole inferencial e correlacional.

7 CAPÍTULO VII - ESTUDO 2: PERCEPÇÕES SOBRE A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO, TELECENTRO E CIDADANIA

7.1 Introdução ao estudo exploratório

Este estudo averigua o que as pessoas que recorrem a Telecentros do Programa BH Digital pensam e sentem sobre a sociedade em rede (aqui entendida como sinônimo de sociedade de informação), cidadania, tecnologias de informação e inclusão digital, e qual é o benefício granjeado, graças à utilização do Telecentro, para as suas atividades cotidianas e para se sentirem mais integradas socialmente.

7.2 Objetivos específicos

Os objetivos específicos são:

- a) discutir e averiguar as percepções de sociedade em rede ou sociedade de informação, TIC, Telecentros comunitários e cidadania, entre usuários de Telecentros, em Belo Horizonte;
- b) propor novos indicadores, relacionados com a sociedade da informação (TIC, internet), cidadania, cidadania digital e Telecentro.

7.3 Método

7.3.1 Sobre a análise de conteúdo e a análise temática

A investigação qualitativa permite tornar compreensíveis as representações de um dado grupo de pessoas pela tentativa de captura da essência da experiência humana (Vilelas, 2014), no contexto onde estas vivem, e alcançar uma visão alargada e coerente sobre a realidade das situações, e dos sujeitos envolvidos (e.g., Flick, 2005). Será possível, assim, captar e entender, através de uma discussão focada, as diversas opiniões, interpretações e os significados que as pessoas, com algum tipo de semelhança, atribuem às suas experiências, a seus pensamentos e sentimentos, além de localizar a interação na discussão do grupo como a fonte dos dados (e.g., Flick, 2005; S. Soares, Veloso & Keating, 2014; Vilelas, 2014). Segundo Bardin (2014), a técnica mais frequentemente utilizada para a análise qualitativa é a análise de conteúdo, que tem por objetivo a descrição dos conteúdos das mensagens, dos indicadores (quantitativos ou não), constituindo, assim, um conjunto de técnicas de interpretação da comunicação por procedimentos sistemáticos que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção e recepção destas mensagens.

A análise de conteúdo trabalha com vestígios (manifestação de estados, dados e fenômenos) de documentos naturais, produzidos espontaneamente na realidade, ou suscitados pelas necessidades do estudo. Ou seja, o interesse da análise qualitativa não está na descrição dos conteúdos, mas no que estes conteúdos poderão nos ensinar após serem tratados.

Entre as técnicas da análise de conteúdo mais antigas e mais utilizadas, segundo Bardin (2014), está a análise por categorias (análise categorial), ou, melhor traduzindo, estão as operações feitas pelos investigadores para o desmembramento do texto em unidades baseadas em temas (análise temática). A análise temática, por categoria, deve estar associada a um reagrupamento analógico e é considerada a mais rápida e eficaz na condição de se aplicar a discursos diretos e simples (e.g., Bardin, 2014; Braun & Clarke, 2006).

De forma geral, as diferentes fases da análise de conteúdo podem ser organizadas em quatro etapas: 1) organização da análise; 2) codificação; 3) categorização; e 4) inferência. É possível utilizar as TIC para auxiliar de forma eficaz a análise de conteúdo em três níveis: tratamento dos textos, operações de análise dos textos propriamente ditos (categorização) e análise dos dados obtidos (e.g., Bardin, 2014).

Entre as práticas mais utilizadas para análise de conteúdo, citam-se: o teste por associação livre de palavras, questionários com questões abertas, comunicações em massa, grupos de discussão e entrevistas. Neste estudo exploratório recorreremos à recolha de dados através de grupos de foco (também designável por grupo focal ou *focus group*), seguindo um roteiro (ou guião, com as perguntas gerais esquematizadas), com duração média de 2 (duas) horas. Todas as respostas dadas foram registradas e transcritas integralmente. O grupo focal pressupõe um tipo de entrevistas semiestruturadas, em que as questões são lançadas entre um grupo de sujeitos, em interação, entre si e com o investigador. Optamos por grupos focais por promoverem o debate, a partilha, confrontação e discussão aberta sobre questões relevantes, nomeadamente sobre sociedade em rede, aptidões em TIC, Telecentro, cidadania e cidadania digital. Os resultados obtidos, em função das respostas dos habitantes (no seu vocabulário usual), residentes em áreas de risco da cidade de Belo Horizonte (beneficiários da política dos Telecentros), foram também úteis para desenvolver um questionário para o estudo inferencial, graças aos indicadores (e dimensões) obtidos(as), em uma linguagem própria e realista, o que nos proporcionou um melhor entendimento das opiniões dos usuários habituais dos Telecentros, participantes nesta investigação (e.g., Carey, 2007).

7.3.2 Participantes

Em maio de 2017, o Programa BH Digital contribuiu com a gestão de 302 Telecentros de diversas tipologias em Belo Horizonte (sendo 52 comunitários, 16 em centros culturais municipais, 2 na Prodabel, e os demais em outras tipologias). Realizamos *focus groups* com usuários em cinco desses Telecentros (cf. Apêndice E), todos situados em bairros de moradores de classe média-baixa (classes sociais C e D). Entre os participantes (N=32) nesses *grupos focais*, 19 são homens (H) e 13 são mulheres (M), com idades compreendidas entre os 18 e os 70 anos; a média (aproximada) de idade dos homens é 40 anos, e das mulheres é 36 anos. Os homens e mulheres com idade superior a 60 anos são aposentados (reformados). Os jovens até 18 anos são estudantes ou trabalhadores mirins. E os jovens adultos, e adultos, são trabalhadores, estudantes ou (estão) desempregados. Em função da ética da pesquisa, para este estudo, não foram apurados outros dados socioeconômicos dos participantes.

7.3.3 Variáveis

Considera-se para este estudo exploratório, como variáveis independentes, o sexo e a faixa etária, e como variáveis dependentes, os temas: sociedade da informação (ou em rede), TIC e internet, Telecentro e Cidadania.

7.3.4 Roteiro para Grupo Focal

Para dirigir a sessão, desenvolvemos um instrumento semiestruturado, com várias perguntas/indicadores, divididas em três temas: Sociedade da Informação (inclui TIC e internet), Telecentro e Cidadania (cf. roteiro

no Apêndice F). Todas as perguntas do roteiro foram baseadas na pesquisa bibliográfica e no estudo documental (cf. Tabela 22).

Tabela 22. Referências bibliográficas para elaboração do roteiro

Temas	Principais autores de referência	Temas
Sociedade da Informação	Almeida (2007) Amaral L.M. (2007) Bagchi, Udo, Kirs & Choden (2015) Caraça (2007) Cardoso, Gomes & Cardoso (2007) Carvalho, Francisco & Relvas (2015) Castells (2010) Castells (2011) Coelho (2007) Correia (2007) Dias (2007) Fernandes, Correia & Antunes (2007) Figueiredo (2007) Gomes (2007) Lança (2004) Magalhães (2007) Mendes (2001) Montargil (2007) Moreira (2007) Neves (2007) N. Rodrigues (2007) J. M. Pereira (2007) Picoito & Almeida (2007) Quirino (2007) Ramos (2007) Ribeiro (2004) Scherer, Rohatgi & Hatlevik (2017) Serrano (2007) Topaloglu, Caldibi & Oge (2016) Veríssimo (2007) Zorrinho (2007) Wolton (2006)	Sociedade da Informação
TIC		TIC
Telecentro	CGI.br (2013) Ferreira, Teixeira & Borges (2008) Garrido, Hart & Santana (2012) Grossi, Costa & Santos (2013) Jambeiro et al. (2004) Massensini (2011) Miranda (2010) Silva, M. (2009) Sposati (2003)	Telecentro
Cidadania	Bustamante (2010) Caraça (2007) Castells (2003) Coelho (2010) Henriques (2003) Ferreira, Teixeira & Borges (2008) Massensini (2011) Moreira (2007) Oyedemi (2014) J. M. Pereira (2007) Ribble (2011) Silveira (2010) Snyder (2016) Wright (2008) Zorrinho (2007)	Cidadania

Fonte: elaboração do autor

7.3.5 Procedimento

Iniciou-se cada grupo de foco explicando o objetivo do estudo e o seu conteúdo, agrupado por sociedade da informação, utilização das TIC na vida cotidiana, importância e uso dos Telecentros, e exercício da cidadania (digital) - e um resumo sobre os principais conceitos abordados. Garantiram-se a todos os participantes a confidencialidade e o anonimato, e indicou-se não haver respostas certas ou erradas, mas que gostaríamos de ouvir as suas opiniões sobre as diferentes práticas no uso das TIC, e como estas influem na sua vida cotidiana. Os grupos focais foram realizados entre os dias 14 e 21 de março de 2016, e tiveram uma duração entre 1h28 e 2h07. Todos os participantes deram seu consentimento por escrito para gravar a sessão, tiveram a garantia de que a sua identidade não será divulgada, e de que os resultados obtidos serão somente usados para fins científicos.

7.3.6 Tratamento de dados

Utilizando o método proposto por Bardin (2014), iniciaram-se as diferentes etapas para a análise de conteúdo. Registra-se que os dados obtidos foram analisados e sistematizados pela técnica da análise categorial, ou temática.

A primeira fase consistiu na organização dos dados para análise de conteúdo (Bardin, 2014). Em seu primeiro polo cronológico iniciou-se a pré-análise dos dados que consistiu na elaboração do relatório com dados do local, dia e hora da pesquisa, a transcrição integral dos discursos e fotografias do local, gerando assim cinco documentos iniciais - um por cada grupo. Com os documentos gerados, o passo seguinte foi identificar, ouvindo o áudio, nas falas⁴² de cada participante, o sexo (M/F) e a idade. As falas do investigador e da equipe de apoio também foram identificadas, para numa futura análise serem excluídas e não interferirem nos resultados. Essa identificação das falas exigiu uma exaustiva leitura dos documentos (leitura flutuante), para obter as primeiras impressões e orientações sobre a análise de conteúdo (temática).

Exemplos da identificação das falas dos participantes são: “F19 (sexo feminino, 19 anos): *Eu acho também que antigamente a pessoa não tinha como se expressar...*”; “M50 (sexo masculino, 50 anos): *O que eu gostaria que tivesse é emprego para as pessoas de nossa comunidade*”. Já a identificação do entrevistador e da equipe de apoio foi assim feita: “Samir: *Então é por isso que vocês acham que é chamado de sociedade da informação e rede?*” “Apoio: *O Telecentro tem uma importância, com a orientação que vocês têm aqui sobre as formas de usar.*” Com a identificação das falas (pelo sexo e idade), gerou-se um novo conjunto de cinco documentos (*corpus*), a serem submetidos aos procedimentos analíticos.

Após a pré-análise dos documentos, iniciou-se a segunda etapa da exploração do material. Nessa fase aplicou-se a regra da exaustividade, ou seja, levaram-se em conta todos os elementos do *corpus* (conjunto de cinco documentos) sem deixar de fora elementos por esta ou aquela razão. Optou-se por não estabelecer hipóteses. Utilizaram-se procedimentos exploratórios em que não se delineou um quadro teórico de análise fechado, colocando-se, assim, em evidência, unidades de registro (falas dos participantes). Tal procedimento exploratório nos permitiu a partir do próprio *corpus* aprender as ligações

⁴² Neste trabalho assume-se o termo falas como sinónimo de citações.

segundo o processo dedutivo entre diferentes variáveis, e facilitou a construção de índices e indicadores sobre os diversos temas pesquisados.

Assim, com base nas duas primeiras etapas, procedeu-se à terceira etapa da fase de organização da análise, ou seja, ao tratamento dos dados obtidos - com as falas significantes -, referenciando-se os índices (ou temas) e elaborando-se os indicadores (como frequências de palavras/texto) que emergiram, estabelecendo-se quadros de resultados que condensaram e evidenciam as informações fornecidas pela análise temática (*cf.* Apêndice G), nomeadamente:

- a) Sociedade da Informação: conceito, necessidades, aspectos positivos e negativos, rede, informação, comunicação, tecnologia, internet e o papel do governo;
- b) TIC: usos, necessidades, aspectos positivos e negativos, sentimentos, mudança de comportamento;
- c) Telecentro: objetivos, atividades desenvolvidas, aspectos e impactos positivos e negativos, problemas e investimentos necessários ao uso;
- d) Cidadania Digital: conceito, direitos associados a cidadania, crenças e valores, aspectos positivos e negativos.

Para rigor estatístico da análise temática, recorreu-se ao *software* MAXQDA, versão 12, com o qual se iniciaram as fases subsequentes da categorização e codificação da análise temática (Bardin, 2014). Foi na etapa da categorização (criação de categorias) que se enquadrou a técnica (de forma temática) no quadro teórico (inclusão digital, Telecentro, sociedade da informação e cidadania), segundo a questão central estabelecida - averiguar se os Telecentros contribuem de forma direta ou indireta para o aumento da cidadania e da cidadania digital.

Para utilizar o MAXQDA, o primeiro passo foi importar os cinco documentos gerados (um por *focus group*) na 1ª fase da etapa da análise. De acordo com os resultados do nosso estudo bibliográfico, e das três primeiras fases, o próximo passo foi criar um conjunto de categorias e subcategorias para que as unidades de registro (falas dos participantes codificadas) pudessem ser organizadas, e nos permitissem conhecer índices, até então invisíveis à nossa análise. As categorias criadas foram: escalão etário - jovens, jovens adultos, adultos e idosos (*cf.* Sey et al., 2013; CGI-br, 2013) e sexo - feminino e masculino; de acordo com a teoria: Sociedade da Informação, Cidadania e Telecentro impactos diretos (habilidades em TIC, acesso ao computador e a internet) e Telecentro impactos indiretos (comunicação e lazer, cultura e língua, educação, saúde, governança, emprego e renda, transversal e identidades territoriais) (*e.g.*, Sey et al., 2013; Haddad, Oliveira & Cardoso, 2016). Portanto, a categorização obedeceu a dois processos inversos: o primeiro, emergiu da organização do material decorrente dos fundamentos teóricos; e o segundo, da classificação analógica e progressiva de cada categoria anteriormente criada pela análise temática. A categorização seguiu os critérios de qualidade: da pertinência (adaptada ao material de análise); da fidelidade (diferentes partes do texto codificadas da mesma maneira); e da produtividade (fornece resultados férteis).

As categorias e subcategorias, no MAXQDA, são representadas num sistema de códigos (*cf.* Figuras 23 e 24), que permite realizar vários tipos de análises semânticas, verbais e sintáticas.

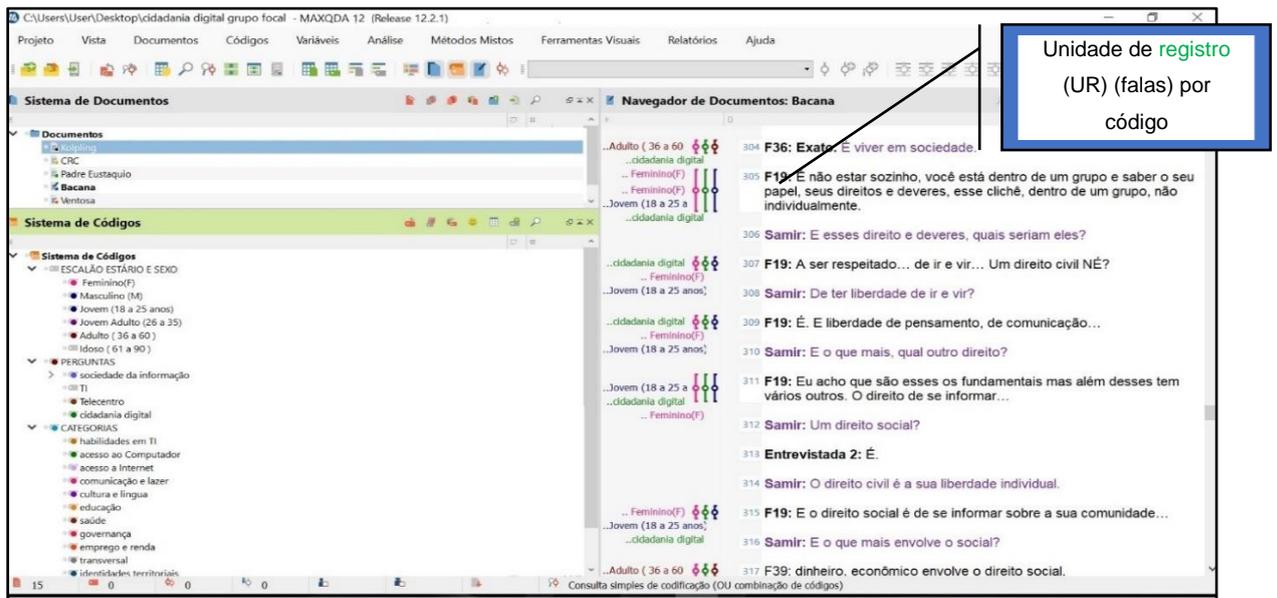


Figura 23. Sistema de código e de unidades de registro

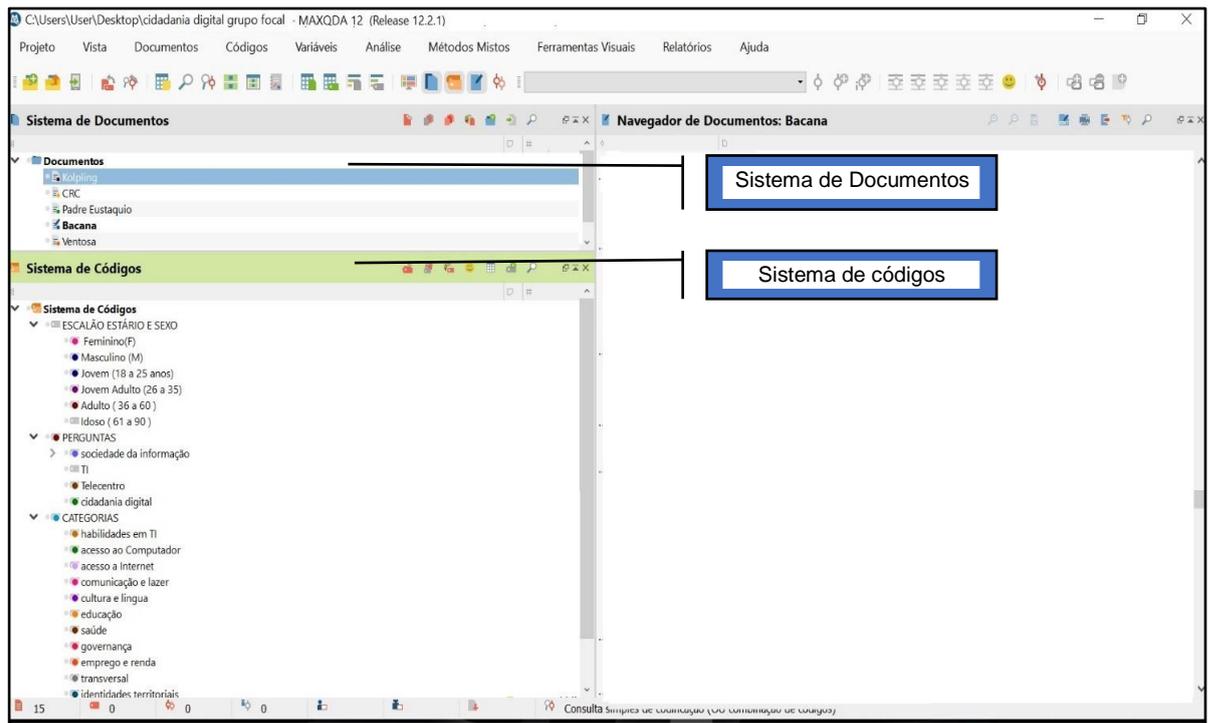


Figura 24. Imagem da tela do Sistema de documentos e códigos implementados no MAXQDA

No campo navegador de documento do sistema MAXQDA, as unidades de registros (falas dos participantes) foram codificadas em uma ou mais categorias (códigos) (cf. Figura 24). Assim, iniciou-se a última etapa da análise de conteúdo temática, a codificação, para transformar os textos (originais), por recorte (escolha das unidades), enumeração (escolha das regras de contagem), classificação e agregação (escolha das categorias) em unidades de registro codificadas, de acordo com as categorias e subcategorias criadas, permitindo-nos conhecer as características associadas a cada uma das categorias. As unidades de registro do pesquisador e da equipe de apoio não foram codificadas, para que o conteúdo avaliado refletisse apenas a realidade dos participantes. Esclarece-se que a unidade de registro, visando à categorização e à contagem frequencial, corresponde ao segmento de conteúdo que é considerado a unidade de significação a codificar e a considerar como unidade-base (Bardin, 2104). Tal foi realizado utilizando o critério semântico (o tema, a ideia) e linguístico (a frase, a palavra). Foi por esses dois critérios que as falas dos participantes (unidades de registro) foram codificadas, seguindo o sistema de códigos: sexo, escalão etário, sociedade da informação, TIC, Cidadania e Telecentro, impactos diretos e indiretos no uso dos Telecentros.

Seguidamente cruzaram-se os dados do sistema de documentos com o sistema de códigos, e os códigos entre si. Por exemplo, o que as mulheres do Telecentro “Y” pensam sobre Sociedade da Informação, os que os homens do Telecentro “X” pensam sobre Cidadania, entre outras combinações possíveis. Ressalte-se que foi necessário transformar cada código e respectivas unidades de registros em um documento do sistema de documentos (cf. Figura 25).

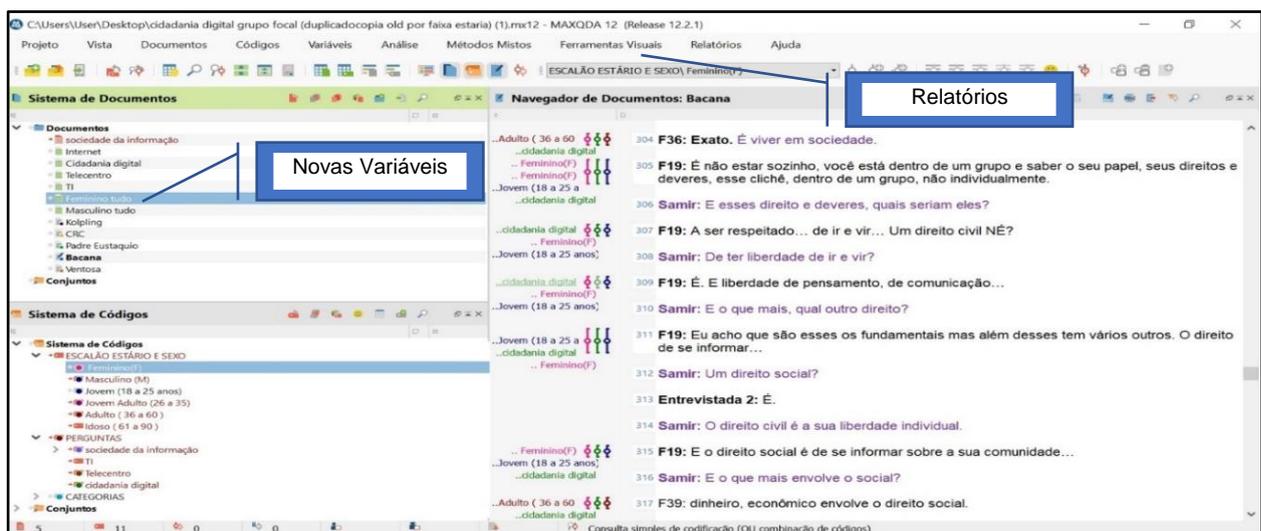


Figura 25. Códigos transformados em variáveis

Os relatórios mais utilizados para a análise temática de conteúdo no MAXQDA foram: nuvens de palavras (conforme frequências) e relatórios das ferramentas visuais (navegador de matriz entre códigos, navegador de conexões entre códigos).

Para obter adequadas nuvens de palavras de cada documento foi necessário fazer reduções de palavras semelhantes conforme a terminologia, para não haver repetições gramaticais, como, por exemplo: pessoa, pessoas e pessoal; informação e informações; comunicação e comunicações; saber, sei e sabe; ou fazer, fiz e faço; entre outras... Fez-se também, para cada documento, uma lista de palavras excluídas, como

por exemplo: Algarismos, nomes próprios, artigos (a, as, aos, etc.), pronomes (eu, nós, etc.), entre muitas outras.

Refira-se ainda que, partindo das respostas, os resultados obtidos originaram indicadores para integrar o questionário a ser desenvolvido na fase inferencial da nossa investigação.

7.3.7 Resultados

Com a análise temática identificaram-se categorias e subcategorias, indicadores para a sociedade da informação, os Telecentros e a cidadania - e as percepções dos usuários. É importante ressaltar que tais resultados foram extraídos utilizando a inferência específica ou geral dos dados.

7.3.7.1 Percepções sobre Sociedade da Informação (ou Sociedade em Rede)

A **sociedade da informação** é associada a uma sociedade globalizada, em que as pessoas e os processos estão cada vez mais conectados pelas TIC, dada a natural evolução tecnológica. Os participantes acreditam ser melhor e mais fácil viver nesta sociedade atual. Reconhecem que a exclusão das pessoas é preocupante, dado a grande parte da população não estar conectada e não ter condição educacional nem financeira para acessar e usar as TIC no seu dia a dia. Sentem também, por vivência própria, que as classes sociais de maior poder aquisitivo têm mais e melhores oportunidades na educação, no trabalho e na vida social. Ilustra-se:

- . *“Eu acho que em todo sentido é melhor viver nesta sociedade. No cenário de segurança pública, polícia civil, militar, nos combates na comunidade, em todos os segmentos da sociedade” (M52).*
- . *“Faz parte da evolução, vai melhorando e melhorando e está dentro da evolução” (M65).*
- . *“Mudou bastante a forma de trabalhar, diminuindo os gastos... ganho é maior” (F19).*
- . *“Na nossa comunidade temos pessoas que não sabem mexer com computador, não sabe nem o que é... o computador e a internet são cada vez mais ‘excludores’ ... aquelas menos favorecidas, têm menos informações, menos capacidade” (M24).*
- . *“E tem pessoas que não têm condição nenhuma. Aí não é uma questão de tecnologia, é uma questão de sociedade mesmo” (F20).*
- . *“Acho que nós perdemos por não termos uma consciência educacional, de escola” (M38).*

Entendem que a **sociedade em rede** é um aglomerado, um grupo de pessoas, uma cidade onde as pessoas e os processos estão cada vez mais conectados pela tecnologia. Associam também a essa sociedade em rede os aspectos relacionados com a globalização, a comunicação e a participação, mas, principalmente, com o uso da internet e das redes sociais:

- . *“Se você participa, você está em rede e é tudo dentro da tecnologia atual, está dentro da evolução” (M65);*
- . *“Eu acredito que é em rede por causa da questão das redes social e essa comunicação mais pela internet, mensagens” (F19).*
- . *“Estamos conectados em rede, mandamos correio eletrônico, WhatsApp, Facebook, enfim, estamos mais próximos, mais conectados também” (F63).*

Salientam aspectos positivos (autonomia, conhecimento, interação) e negativos (dependência, perda de hábitos culturais, exclusão social) nesta sociedade da informação (cf. Tabela 23).

Tabela 23. Principais aspectos positivos e negativos sobre a sociedade da informação

Aspetos	Positivo	Negativo
Aumento do bem-estar social (viver melhor)	x	
Aumento da autonomia/iniciativa	x	
Mais conhecimento	x	
Mais interação/comunicação virtual	x	
Desenvolvimento econômico (pessoal e empresas)	x	
Desatualização nas ferramentas de TIC		x
Menos interação pessoal (socialização)		x
Descrença na humanidade (atitudes negativas)		x
Aumento do preconceito (quem não usa TIC)		x
Dependências em TIC		x
Perda de hábitos culturais		x

Entendem como necessidade básica social as pessoas evoluírem por meio do conhecimento e da qualificação, obter autonomia e interagir, com uso constante das TIC. Para eles, as pessoas precisam “atualizar, informar, aprender, qualificar, desenvolver, evoluir, conscientizar, selecionar, esforçar, conectar, comunicar, interagir, participar, agregar, ajudar e influenciar”:

- . *“Nessa nova sociedade da informação você tem que se qualificar” (F36).*
- . *“Nós, que somos menos favorecidos, temos que nos esforçar mais, mas nada que o esforço não valha a pena”(M50).*
- . *“A força de vontade de querer conhecer e querer aprender, nem que seja o básico (M20)”.*
- . *“Entendo que você tem que participar, senão você está fora do mundo” (M65).*
- . *“O ser humano é terrível. Uma realidade que não conseguimos ‘apurar’ como cidadãos” (M38).*
- . *“As crianças antigamente pulavam corda, pega-pega e hoje em dia ficam todos no celular” (M19).*
- . *“Evoluiu para pior os hábitos culturais” (F19).*

Acreditam que a tecnologia representa um avanço benéfico para a sociedade atual, para acelerar e agilizar os processos de comunicação, aproximar as pessoas, aflorar novas ideias, desenvolver e agregar novos conhecimentos. Mas também reconhecem os aspectos negativos dessa tecnologia, ou seja, as pessoas que não têm domínio e não usam as tecnologias não estão inseridas no processo produtivo da sociedade atual. Outro aspecto negativo, já dos que usam a tecnologia, é que estas pessoas estão consumindo cada vez mais. Ilustra-se:

- . *“Eu sofri muito para acompanhar porque eu não me atualizei e fiquei fora do mercado de trabalho” (M35).*
- . *“Hoje com essa tecnologia, nós avançamos com a rapidez, a proximidade, a informação” (M67).*
- . *“Você fica mais ligado, mais esperto das coisas” (M19).*
- . *“As novas tecnologias e a rede vieram também atribuindo muito ao consumo” (M50).*

Acerca do uso das TIC no dia a dia, concordam ser impossível viver na sociedade atual sem tecnologia, e que a usam para estudar, aprender, pesquisar, trabalhar, pagar contas, comunicar, comprar, namorar, jogar e ajudar as pessoas. Entre os idosos, há restrições em usar as TIC para fazer política, procurar emprego, comprar e navegar em redes sociais; salientam que a tecnologia não deve ser considerada como algo vital para as pessoas, como a “respiração” ou o ar, e que os valores humanos e culturais devem prevalecer acima da tecnologia. Os mais jovens preferem usar o celular a usar o computador, para essas atividades, por acharem o acesso pelo computador lento e pela dificuldade de usar o teclado do

computador, além de poderem fazer essas atividades em qualquer lugar, seja num local público ou no trabalho, não precisando estar em casa; porém, reconhecem que as atividades feitas no celular são feitas com menos atenção e se aprende menos do que com as feitas no computador. Ilustra-se:

- . *“Porque perdemos o lado humano. Essencial é se alimentar, tomar água” (M38).*
- . *“Um e-mail você envia rápido no celular, você o deixa aberto e já chega automaticamente” (F19).*
- . *“Algumas pessoas são muito rápidas no celular. Porque tem aquele autocompletar” (M19).*
- . *“Hoje já vi pessoas digitando rápido no celular” (M19).*

Os **sentimentos** dos que dominam e usam as tecnologias são positivos, referindo-se a aumento da autoconfiança, maior satisfação, segurança, felicidade, dinamismo, liberdade e inclusão na sociedade. Somente os idosos apresentam medo, insegurança e tristeza com o avanço e o uso das novas tecnologias (cf. Tabela 24).

Tabela 24. Sentimentos dos que usam e/ou não dominam as TIC

Sentimentos	Positivo	Negativo
Satisfação em aprender novos conhecimentos	x	
Segurança quando dominam o uso das TIC	x	
Empoderamento quando adquirem as habilidades no uso das TIC	x	
Confiança em discutir questões de política e economia	x	
Dinamismo em procurar informação e se atualizar	x	
Felicidade em poder obter resultados positivos no trabalho	x	
Tristeza na extinção de hábitos culturais (idoso)		x
Insegurança em usar processos financeiros (idoso)		x
Medo das novas tecnologias (idoso)		x

Em geral, os participantes afirmam que a informação tornou-se mais acessível, atualizada, rápida, influente e benéfica, apesar de excessiva, dúbia e desperdiçada. Acreditam que as pessoas devam desprezar muitas das informações que circulam por considerarem estas perigosas, gerando perdas e riscos a quem as acessem. Ilustra-se:

- . *“Mudou a rapidez e o fato de hoje qualquer um pode dar a sua opinião, ter acesso a essa informação” (F19).*
- . *“Eu acredito que a informação, ela é válida, importante, nós temos que ter” (M38).*
- . *“A informação hoje em dia se vende mais. A informação vem primeiro lugar” (M19).*
- . *“Hoje tem o excesso de informação que até desperdiçada” (M48).*
- . *“Por outro lado, você é bombardeado de informações, você fica desorientado” (F19).*
- . *“Nem tudo que visualizamos em meio digital é positivo, existem situações em que a informação é deturpada” (M38).*

A **comunicação** é percebida como mais fácil, dinâmica, global e rápida, apesar de poder levar a situações irreais. É um processo popular, pois qualquer pessoa, independentemente da classe social, pode expressar e opinar sobre qualquer assunto:

- . *“Uma comunicação dinâmica. Uma resposta muito rápida, bem objetiva, dinâmica” (F36).*
- . *“Atravessa o mundo. Temos facilidade de conversar com as pessoas do outro lado do mundo com imagem ao vivo” (M48).*
- . *“A comunicação hoje é de muitos para muitos. Hoje eu posso me expressar, posso opinar, muito legal isso” (M35).*

. “Antigamente nós tínhamos orelhões em que tínhamos a maior dificuldade para poder falar e então esse processo de evolução que veio se transformando depois de um bom tempo, aproximou mais e cada vez mais se tornou mais informativo, mais próximo” (M19).

A **internet** é reconhecida como um recurso essencial e útil para viver em sociedade, e seu uso é crescente e irreversível. Acreditam ser benéfica para se conscientizar, educar, conhecer, transformar, manifestar, opinar, participar, ajudar e distrair, podendo a sua gradual utilização auxiliar a mudar a comunidade. Entre os aspectos associados ao uso da internet (cf. Tabela 25), salientam-se os negativos e a ser superados, como a preguiça, simplificação, invasão de privacidade, medo e insegurança.

. “Se não houvesse a internet, as pessoas estariam ‘cegas’, com uma viseira, e falando que tudo está certo” (F19).

. “A internet mudou a forma de comunicação contrariando a forma tradicional de comunicar (TV)” (F19);

. “Que se não fosse a internet, se dependessem só da comunicação feita pela TV, não haveria manifestações nas ruas” (F19).

. “A diferença de comunicação feita pela televisão (passiva, só informação) e pela internet (redes sociais) é mais rápida e faz você pensar um pouco melhor, de opinar, porque tem a chance de ter acesso a mais informações e trocar informações” (M19).

. “Que as informações transmitidas pelas Emissoras de TV são manipuladas para um lado só” (M19).

. “Que as informações obtidas/transmitidas pela internet são menos manipuladas que na TV e são de todos os lados e você pode escolher mais de um canal de comunicação” (M19).

Tabela 25. Aspectos positivos e negativos sobre a internet

Aspectos	Positivo	Negativo
Estar mais ativo, dinâmico	x	
Estar mais confiante	x	
Estar mais tranquilo	x	
Perda e invasão de privacidade		x
Insegurança e medo ao utilizar processos que envolvem dinheiro		x
Preguiça e simplificação no aprendizado		x
Desconcentração, distração na obtenção de objetivos		x
Constrangimento de ser engando		x
Dependência e vício no uso da internet		x

Sobre o Estado, admitem que é seu papel olhar para as pessoas mais carentes financeiramente para que estas possam ter acesso à internet com mais facilidade, tendo assim os governos um papel fundamental neste processo de inclusão digital como uma política pública:

. “E para isso o governo arrecada os impostos, para dar essa condição para as pessoas. O governo pode chegar lá com wi-fi aqui nesse quarteirão todo. Ele pode fazer isso (M65).

. “As pessoas que não têm condição de pagar internet, se o governo colocar no mínimo um ponto, um espaço onde tenha um wi-fi gratuito, para uma pessoa que tenha um celular, um smartphone, possa acessar a internet dali (M66).”

Entre as mudanças de comportamento e de hábitos foram destacados: ver menos televisão, ler menos livros, escrever menos, usar menos o sistema de telefonia fixa e preferir responder por carta, recado ou escrever um documento usando meios digitais do que escrever manualmente com papel e caneta. Já os

jovens preferem usar o celular a usar o computador para a maior parte das atividades feitas com o uso das TIC:

- . “Eu não sou muito de ver TV, fico mais no computador. É no computador que eu me atualizo” (M19).
- . “Eu mesmo sou o antigo emissor de cartas, hoje eu a mando também por e-mail ou Facebook” (M67)
- . “Pela quantidade de correspondentes que eu tenho, eu prefiro que me mandem um e-mail” (M67)
- . “As pessoas já não têm paciência mais de usar o computador. É diferente, você ligar esse computador aqui e ligar um celular. É mais demorado ficar digitando ali” (F19).
- . “Talvez o computador daqui a algum tempo nem exista” (F19).

7.3.7.2 Percepções sobre Telecentro

Os participantes, como usuários dos Telecentros, reconhecem a importância destes nas suas vidas cotidianas, afirmando que com o seu uso, diário ou esporádico, é possível obter mais conhecimento, adquirir habilidades nas TIC, formar-se ou aperfeiçoar-se em uma atividade ocupacional, aprender normas sociais e ter fácil acesso à informação.

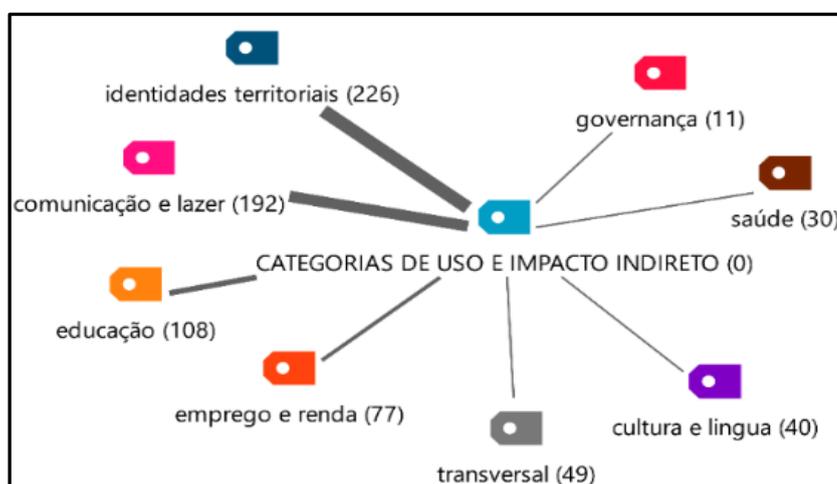


Figura 26. Tela de Categorias impacto indireto nos Telecentros

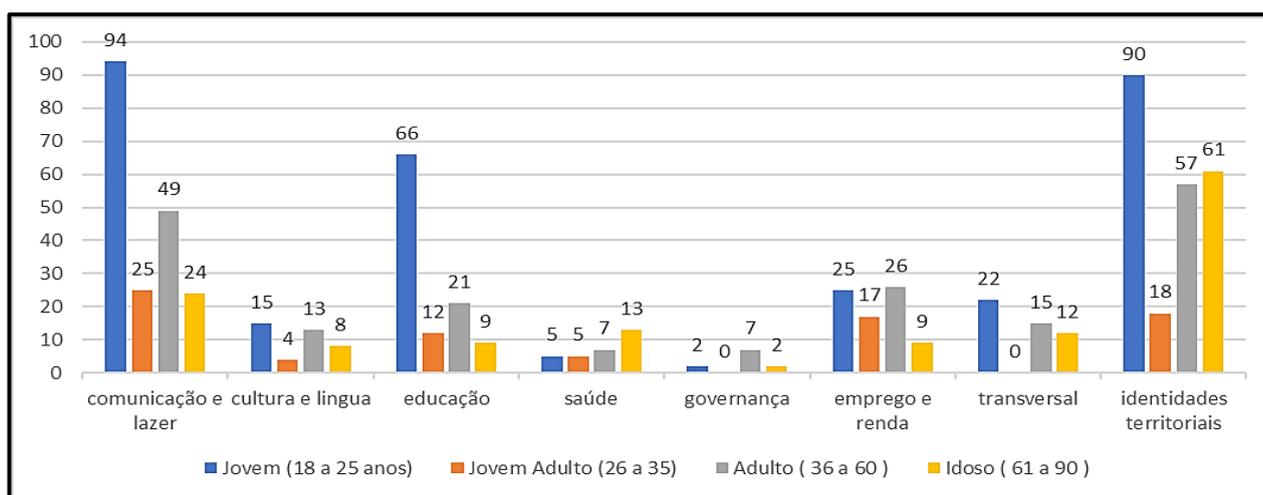
Reconhecem os Telecentros como uma pertença social, como espaços, em sua maioria, perto de suas casas, onde são acolhidos e recebidos sem discriminação de sexo, idade, raça ou condição social, e por serem locais silenciosos e tranquilos para estar, trabalhar e estudar. Valorizam o espaço físico e a interação presencial com os funcionários (monitores voluntários ou empregados) dos Telecentros, que estão disponíveis para ensinar e tirar dúvidas sobre o uso das TIC.

Verificou-se também que o uso livre e gratuito do **computador** e da **internet** é razão vital para frequentarem esses espaços. As atividades relacionadas com as identidades territoriais, a comunicação e o lazer são as mais utilizadas, seguidas das categorias relacionadas com a educação, o emprego e renda, transversal, cultura e língua, saúde e serviços de governo (cf. Figura 26). A idade (faixa etária) influencia positivamente as atividades executadas nos Telecentros, sendo os mais idosos que mais salientam a categoria saúde - como uso relevante nos Telecentros. Na Tabela 26 resumem-se esses resultados (salientando-se as semelhanças e diferenças entre as representações encontradas).

Tabela 26. Categorias impactos indiretos nos Telecentros por faixa etária

Uso	Jovens	Jovens Adultos	Adultos	Idosos
1º	Comunicação e Lazer	Comunicação e Lazer	Identidades Territoriais	Identidades Territoriais
2º	Identidades Territoriais	Identidades Territoriais	Comunicação e Lazer	Comunicação e Lazer
3º	Educação	Emprego e Renda	Emprego e Renda	Saúde
4º	Emprego e Renda	Educação	Educação	Emprego e Renda e Educação

Os jovens adultos (entre os 26 e os 35 anos), tais como os mais jovens (entre os 18 e os 25 anos), salientam a **importância dos Telecentros** como espaços que facilitam a **comunicação** e os momentos de **lazer**, bem como a identidade territorial, recorrendo a estes espaços mais para procura e promoção de emprego do que em termos de educação, por vezes em função de já terem a educação formal concluída. Os adultos (36 a 60 anos) e idosos (61 a 90 anos) utilizam sobretudo os recursos dos Telecentros para questões ligadas a identidades territoriais – com foco nos problemas da comunidade, na liderança local e na ajuda ao próximo – e, também, à comunicação e ao lazer. Entre as demais categorias, existe uma proximidade entre os adultos e os jovens adultos no que tange a questões ligadas a emprego e educação, enquanto os idosos utilizam mais os Telecentros para questões associadas à saúde, mas valorizam e preocupam-se com a educação, o emprego e a renda dos mais jovens (cf. Figura 27).

**Figura 27.** Gráfico de categorias de uso e impacto dos Telecentros por faixa etária

Portanto, os participantes duvidam que os recursos e atividades disponibilizados, por si só, levem alguém a mudar a visão do mundo e das pessoas:

- . “Mudei o meu jeito de pensar após conquistar um emprego pelo uso da internet no Telecentro” (M31).
- . “Sim, mudou o meu comportamento porque eu não gostava de internet. Eu comecei a ter gosto pelo negócio. Eu não tenho internet em casa” (F36).
- . “O meu jeito de ser, de conversar, dialogar com as pessoas” (M31).
- . “Após usar a internet no Telecentro, estou abrindo a minha cabeça para novas coisas” (F19).
- . “Ingressei na faculdade usando a infraestrutura do Telecentro” (F19).
- . “O conhecimento que temos aqui é 100% válido, eu acredito que irá abrir muitas portas, sim, vai ser um diferencial” (F19).

. “Ele não muda a visão dele do mundo, das pessoas da sociedade, tendo a sociabilidade nos Telecentros, tendo acesso a outras coisas” (F19).

. “Eu acho que independentemente do tipo de jogo, ele gera uma reação na pessoa... provoca alguma coisa ali naquela pessoa, um raciocínio mais rápido, uma atenção melhor. Em um jogo de tiro a pessoa tem que ficar focada, tem que conseguir olhar para três lados diferentes... senão ela morre” (M19).

Questionados sobre o **papel do gestor** dos Telecentros, referem a que este deve ter uma liderança local, capaz de promover e organizar atividades sociais, de lazer/cultura e política de interesse da comunidade, para além das atividades relacionadas com o uso das TIC:

. “Ele cuida das praças, revitalizando, traz cultura, lazer para as pessoas nessas praças” (F39).

. “Eles davam aulas de informática, costura, outras coisas mais amplas...” (F19).

. “Quando ele precisa da ajuda de outras pessoas e ele usa aqui para se comunicar, para chamar a pessoa a vir...” (F19).

. “Ele tem feito muita coisa no bairro em benefício, como praças limpas, bem cuidadas” (F36).

Por último, constata-se que esses espaços estão cada vez mais vazios e com menos pessoas/usuários, e atribuem este fato a: insuficiente divulgação do local e dos serviços ofertados para a comunidade; retirada de monitores (educadores) para o atendimento às pessoas; pouca manutenção e atualização dos equipamentos e sistemas; proibição do uso do celular com o *wi-fi* disponível do Telecentro; baixa oferta de cursos de formação e capacitação nos Telecentros. Reconhecem que na maioria dos locais a infraestrutura tecnológica poderia ser melhorada com máquinas, sistemas e acesso à internet de qualidade superior, e que a oferta de cursos de formação deveria ser ampliada, para otimização dos espaços e recursos disponíveis. As afirmações seguintes sustentam o que aqui referimos:

. “Está meio ocioso. O espaço aqui é bem amplo. Quantas pessoas vêm aqui hoje?” (M48).

. “Eu gostaria que tivesse mais aparelhos e profissionais para capacitar os jovens em todas as áreas da informática” (M50).

. “E outra parte que deveria ser muito melhorada é a divulgação” (M19).

. “O curso de inglês aqui dentro da comunidade seria ‘massa’ demais, muito bom, ia ajudar” (M24).

. “Deveria ter um investimento maior por ser muito importante para formar cidadãos melhores” (F19).

. “Em relação à obrigação social, eles poderiam oferecer aulas de artes ou então aulas de reforço e expandir mais, ajudar de várias formas e não focar só nos computadores” (M19).

. “Em todos os sentidos ... precisa ser mais frequentado” (M67).

Essas pessoas, como usuários frequentes, reconhecem as dificuldades de manter uma política de Inclusão Digital, através dos Telecentros, e têm esperança de que esta política continue com a oferta de acesso gratuito (computador e internet, cursos), apesar de recearem o seu fim, dada a grande expansão do uso dos celulares e *smartphones*. Defendem que dessa política pública resultam alternativas para poderem igualar as oportunidades de acesso e melhorar a sua vida, tornando-se cidadãos mais capacitados, informados e críticos. Ilustra-se:

. “Eu acho que deveria ser olhado de uma forma diferente, até ganhar um certo tipo de prioridade porque, como todos já disseram, é o futuro [...] [e] é presente também” (M19).

. “Como estávamos falando àquela hora sobre igualar aqueles que têm mais dinheiro e aqueles mais pobres, o Telecentro é para isso, para igualar. Se não tivesse o Telecentro, ia ser difícil” (F19).

. *“O uso do Telecentro pode mudar a forma desse menino enxergar a família, a sociedade, a comunidade, política, economia, o mundo, eu tenho certeza” (M19).*

7.3.7.3 Percepções sobre a Cidadania (e a cidadania digital)

Muitos participantes não conseguem definir corretamente **cidadania**, mas as suas afirmações traduzem os três direitos básicos da cidadania, agrupando-se em três áreas temáticas: viver melhor em sociedade, participar na sociedade e pertencer a uma comunidade. Ilustra-se:

. *“Para mim é todo direito de viver em sociedade, direitos iguais para todos” (M19).*

. *“Eu defino sociedade como direitos e deveres” (F19).*

. *“Resumindo, é o direito... social, civil e político” (M19).*

Associam viver melhor a: viver em harmonia e entreatajuda; não estar sozinho; pensar no coletivo (em si e nas outras pessoas); preocupar-se com o próximo (solidariedade); ter uma vida dividida, compartilhada; e ser feliz. Entendem participar na sociedade como: saber interagir; ser participativo nos processos de forma crítica e ativa; estar dentro de um grupo e saber o seu papel. E, por último, pertencer a uma comunidade significa para eles entender e ajudar a desenvolver a localidade, em suas necessidades. Ilustra-se:

. *“Eu acho que é esse ciclo de pessoas convivendo em harmonia, um ajudando o outro (M19).*

. *É não estar sozinho, você está dentro de um grupo e saber o seu papel, seus direitos e deveres (F19).”*

Em relação aos direitos, o direito civil significa respeitar a liberdade de opinião, ter liberdade de expressão; direito a ir e vir, de saber ouvir e falar, de ter ou não um tipo de religião, de respeitar o espaço de cada um e ser respeitado. Já o direito social significa conquistar algo que você quer e deseja, ser pessoa, mostrar o que se é, o que se está fazendo (profissão e família), e desenvolver a comunidade em que vive, conquistar emprego (renda), ter direito a serviços do governo bons e gratuitos (saúde, educação, lazer, trânsito, outros), ter direito à educação formal básica (estar alfabetizado), à saúde perto de casa e de ajudar nas necessidades da comunidade. Quanto ao direito político, entendem que é o ato de se manifestar politicamente, participar em movimentos sociais nas redes sociais, expressar-se e comunicar para fazer campanhas políticas, escolher candidatos e votar livremente, conquistar lideranças que lutam por melhorias da comunidade e sua união, trazendo qualidade de vida e mobilização social, como uma forma de obter resultados de melhoria para a comunidade.

Reivindicam também um novo direito, o de ter acesso à internet (para todos) e disseminar informações com criticidade e responsabilidade, pelos meios digitais, para que possam conhecer melhor os seus deveres e direitos, proporcionando, assim, melhor oportunidade de viver e participar na sociedade, com qualidade de vida. O fato de ter acesso à internet pode, por um lado, garantir o conhecimento, fator essencial para se conhecerem os direitos e deveres, para exercerem seus papéis como cidadãos, dentro (ou fora) da área digital e, por outro, influenciar na igualdade de oportunidades e conquista da cidadania. Por fim, esse novo canal (internet) permite-lhes expressar-se e comunicar sobre temas diversos.

- Cidadania Digital

A cidadania digital é associada a pensamento crítico, ter direitos, ser ativo, responsável e interveniente na comunidade:

. *“É o pensamento crítico que ajuda a exercer de forma livre e consciente a cidadania” (F19).*

- *“É ser cidadão de forma ativa, com responsabilidade, interagindo o cidadão na comunidade por meio da informática, da rede, da internet, para conviver melhor e integrado na sociedade” (M24).*
- *“É o direito de ter acesso, de se informar para influenciar na igualdade de oportunidades (econômica, social e política) e na conquista da cidadania” (M67).*
- *“Eu acho que a cidadania digital mudou porque as pessoas interagem” (M19).*
- *“Cidadania digital é quando você consegue conquistar algo que você quer ou deseja, você tem que correr atrás, tem que sair do lugar” (M31).*
- *“Cidadania digital é uma introdução da comunidade, dos povos à internet, ao avanço tecnológico de hoje” (M24).*
- *“Para mim cidadania digital é isso aqui, a informática para os jovens que não têm acesso muito avançado e financeiramente. O Telecentro chegou e é uma cidadania digital” (M50).*
- *“Cidadania digital é a integração da sociedade, das pessoas, na média, na tecnologia hoje em dia” (M20).*
- *“Cidadania digital é ter limitações” (M50).*

Associa-se o exercício da cidadania digital a um movimento coletivo, dinâmico, excludente (por excluir quem não tem acesso às TIC) e tecnológico, que se reflete no direito de viver e participar na sociedade. Consideram a conquista da cidadania digital como possível se todas as pessoas puderem acessar as TIC para comunicar, interagir, expressar livremente a sua opinião, ajudar e respeitar o próximo, e ser respeitado, conquistar autonomia e ter felicidade:

- *“Ativa, atualizada. Ativa. Dinâmica, né?” (M48).*
- *“Cidadania digital é respeitar mais os outros” (M31).*
- *“Cidadania digital é saber ouvir e falar” (M50).*
- *“Cidadania digital é seguir normas” (M24).*
- *“Cidadania digital é informar, estar ali e mostrar o trabalho dele, mostrar o que ele é, o que está fazendo... muito da pessoa em buscar e ser” (M48).*
- *“Então ali te favorece trocar o conhecimento, cidadania digital” (M54).*
- *“Uma manifestação política” (M52).*

Por fim, reconhecem que sem a tecnologia atual seria muito difícil participar ativamente na sociedade e exercer a cidadania digital, e que a sua conquista é complexa e não imediata, por envolver vários aspectos tecnológicos, sociais, econômicos e políticos. Por isso afirmam que quem não é alfabetizado nem tem prática de TIC está automaticamente excluído do exercício da cidadania digital. Outros aspectos apontados são: desconhecimento da comunidade ou bairro, assim como dos problemas, projetos e membros da comunidade local; incapacidade ou desconhecimento para elaborar projetos de melhoria para a comunidade; falta de reconhecimento e surgimento de lideranças locais (comunidade e bairro), e envelhecimento da população local com dificuldade em adaptar-se às novas tecnologias.

7.3.7.4 Percepções, por sexo

As análises por sexo foram feitas exclusivamente utilizando o *software* MAXQDA pela combinação de vários relatórios.

7.3.7.4.1 Percepções globais dos homens e das mulheres

No decorrer da conversação gerada nos grupos de foco, a média de unidades de registro (ou falas) entre os homens foi de 1,7 e entre as mulheres de 1,8 - não se observando diferenças significativas entre as percepções relativas a cada sexo (cf. Tabela 27).

Tabela 27. Unidades de registro (ou falas) por sexo

Tema	Categoria	Mulheres (N = 13)	Homens (N = 19)	Totais
Tema 1	Sociedade da Informação / Rede	68	142	210
	Sociedade da Informação / TI	74	129	203
Tema 2	Cidadania	62	117	179
Tema 3	Telecentro	150	162	312
	Impactos Diretos \ habilidades em TIC	43	34	77
	Impactos Diretos \ acesso à internet	36	57	93
	Impactos Diretos \ acesso ao computador	16	27	43
	Impactos Indiretos \ comunicação e lazer	83	106	189
	Impactos Indiretos \ cultura e língua	13	27	40
	Impactos Indiretos \ educação	48	57	105
	Impactos Indiretos \ saúde	12	18	30
	Impactos Indiretos \ governança	4	7	11
	Impactos Indiretos \ emprego e renda	21	55	76
	Impactos Indiretos \ transversal	13	36	49
Impactos Indiretos \ identidades territoriais	81	147	228	
Totais		724 (média=1,7)	1121 (média=1,8)	1845

Ao analisarmos os resultados globais, verificamos também que ‘pessoa(s)’ é a palavra mais frequente (cf. Tabela 28). Cada homem, em geral, utiliza a palavra ‘pessoas’ (em média) 7,3 vezes, enquanto as mulheres recorrem a ‘pessoas’ (em média) 9,3 vezes. Os homens associam as pessoas, antes de tudo, à possibilidade de acessar a internet, para estarem mais aptas a fazer (até em termos de trabalho) ou falar sobre algo, enquanto as mulheres dão ligeira maior importância ao lado prático de fazer, sendo a internet, igualmente, uma fonte de informação (cf. Tabela 28; Figuras 28 e 29⁴³). As outras palavras mais frequentes, como Telecentro, internet ou informação, serão abordadas em análises subsequentes.

Tabela 28. Análise das frequências globais por homens e mulheres

Homens			Mulheres		
Palavra	Frequência	Média	Palavra	Frequência	Média
pessoas	139	7,3	pessoas	121	9,3
internet	131	6,9	fazer	74	5,7
fazer	106	5,6	internet	53	4,1
saber	79	4,2	saber	46	3,5
falar	64	3,4	Telecentro	40	3,1
Telecentro	54	2,8	computador	31	2,4
computador	51	2,7	conhecimento	28	2,2
comunidade	48	2,5	social	26	2,0
trabalho	43	2,3	informação	24	1,8
mundo	41	2,2	celular	22	1,7
informação	40	2,1	poderia	18	1,4

⁴³ Nas nuvens de palavras, quanto mais alta é a frequência de uma palavra, maior é o tamanho da letra desta palavra.

Homens			Mulheres		
Palavra	Frequência	Média	Palavra	Frequência	Média
pessoal	35	1,8	tempo	18	1,4
bairro	33	1,7	mundo	17	1,3
social	33	1,7	trabalho	17	1,3

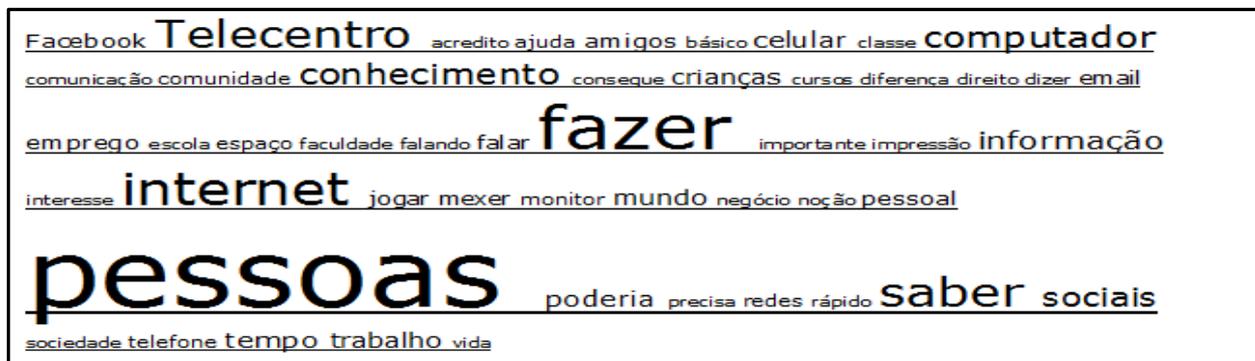


Figura 28. Nuvem de palavras tendo em conta as unidades de registro das mulheres



Figura 29. Nuvem de palavras tendo em conta as unidades de registro dos homens

Tanto os homens como as mulheres falaram com mais frequência, primeiro, sobre Telecentro (8,6 e 11,6 vezes, em média, respectivamente), depois, sobre sociedade da informação (7,5 e 5,3 vezes, em média, respectivamente) e, finalmente, sobre cidadania (6,2 e 4,8 vezes, em média, respectivamente) (cf. Figura 30). O fato de as mulheres se referirem mais ao Telecentro do que os homens pode indicar que elas têm maior afinidade ou pertença com o Telecentro do que eles. Entretanto, ao se falar menos sobre sociedade da informação e cidadania do que sobre Telecentro, pode-se admitir a possibilidade de o nível social e o uso das TIC interferirem na apropriação das TIC ou no pleno exercício da cidadania ativa.

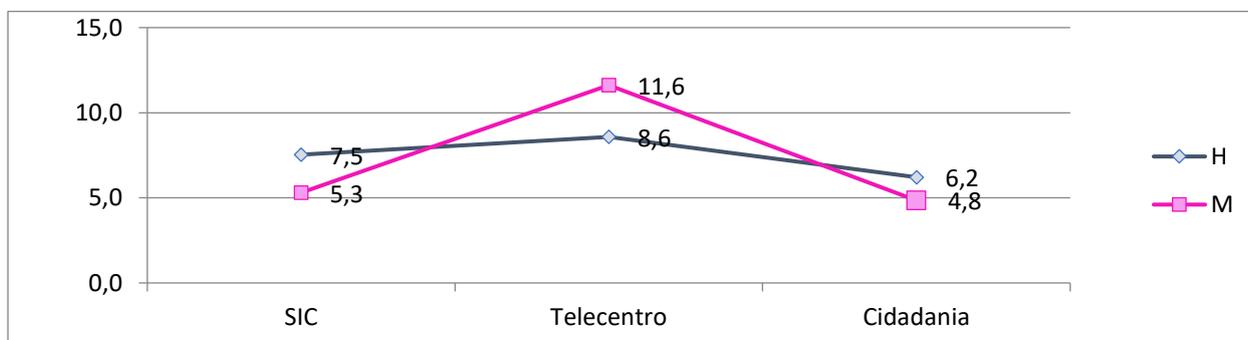


Figura 30. Gráfico da média de frequência das unidades de registro dos homens e das mulheres sobre o tema

7.3.7.4.2 Percepções por Sociedade da Informação e Comunicação

As representações encontradas sobre o tema sociedade da informação diferem, ligeiramente, entre os dois grupos (cf. Tabela 29). As mulheres (M) salientam mais o papel das pessoas do que os homens (M=2,9 e H=1,1). Para elas, a comunicação (M=0,5 e H=0,3), a amizade (M=0,5), as relações no Facebook (H=0,4 e M=0,7), o falar (M=0,5) no celular (M=0,9 e H=0,3) e manter os laços sociais são mais relevantes do que para os homens. Quanto à tecnologia, é reconhecida a sua globalização, a sociedade em rede (H=0,6 e M=0,6) e o saber lidar com o computador (H=0,5 e M=0,7) e a internet (H=1,3 e M=2,0). Ambos valorizam o saber (H=0,6 e M=0,7), o conhecimento, a aprendizagem e os estudos, mas são as mulheres que mais claramente se preocupam com as crianças (criança: M=0,4). As mulheres, mais do que os homens, se referem a que a classe social (classe: M=0,5) interfere na qualidade do acesso e nas melhores oportunidades, nesta sociedade. Ambos observam o lado maléfico/perigoso das TIC numa sociedade que exclui, cada vez mais, a vasta população que não tem acesso/domínio das TIC. Porém, é sobretudo para os homens que viver na sociedade da informação se associa à perda de hábitos culturais, citando, com nostalgia, o passado recente, “aquela época”, o “antigamente”, como, por exemplo, do ter e ler um livro impresso (e não eletrônico), ou as brincadeiras de rua, agora substituídas por jogos eletrônicos.

Tabela 29. Frequência de palavras para homens e mulheres no tema sociedade da informação

Homens			Mulheres		
Palavra	Frequência	Média	Palavra	Frequência	Média
internet	24	1,3	pessoas	38	2,9
pessoas	20	1,1	internet	26	2,0
tecnologia	14	0,7	celular	12	0,9
fazer	11	0,6	sociais	11	0,8
mundo	11	0,6	computador	9	0,7
saber	11	0,6	conhecer	9	0,7
antigamente	9	0,5	Facebook	9	0,7
computador	9	0,5	saber	9	0,7
época	8	0,4	mundo	8	0,6
sociedade	8	0,4	amigos	7	0,5
trabalho	8	0,4	classe	7	0,5
escola	7	0,4	comunicação	7	0,5
Facebook	7	0,4	redes	7	0,5
livro	7	0,4	conversar	6	0,5
acredito	6	0,3	falar	6	0,5
celular	6	0,3	fazer	6	0,5
comunicação	6	0,3	sociedade	6	0,5
difícil	6	0,3	crianças	5	0,4
velocidade	6	0,3	tecnologia	5	0,4

Para melhor representarmos essas frequências ilustra-se com figuras (cf. Figuras 31 e 32).

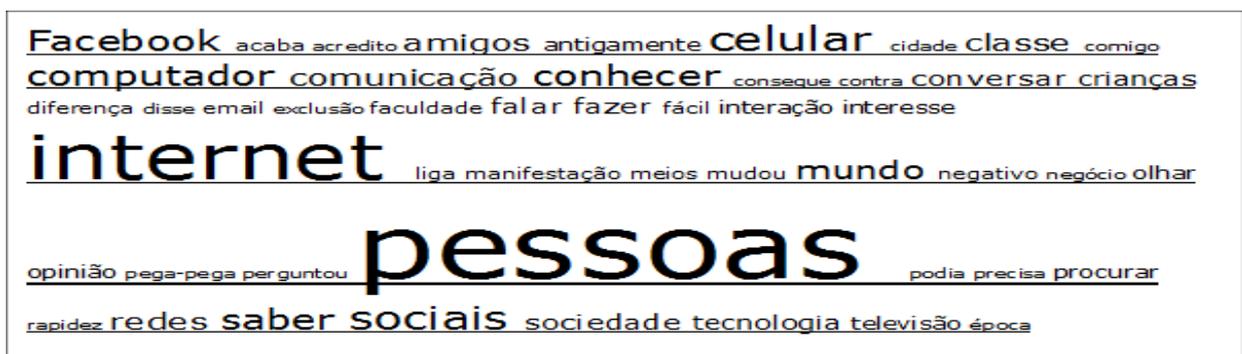


Figura 31. Nuvem de palavras tendo em conta as unidades de registro mulher e S.I.



Figura 32. Nuvem palavras tendo em conta as unidades de registro homem e S.I.

7.3.7.4.3 Percepções por Inclusão Digital – Telecentro

Acerca do tema Telecentro as representações encontradas pouco diferem entre os sexos (cf. Tabela 30; Figuras 33 e 34). Ambos valorizam o saber, o fazer e a internet no Telecentro como espaço de inclusão digital. Comparando as percepções do saber (H=1,4 e M= 1,4) e do fazer (H=1,3 e M=2,7), verifica-se que as mulheres expressam bem mais que os homens o fazer. A internet (H=0,9 e M=1,5) é um motivo suficiente para se frequentar o Telecentro, uma vez que a grande maioria dos usuários não possui internet em casa. Outros recursos, além do computador, como o uso da impressora e enviar e receber *e-mails*, são destacados. As mulheres preocupam-se com as crianças (M=0,8) que utilizam o Telecentro apenas para jogar (M=4,3) e divertir-se. O Telecentro é um espaço de aprendizagem e conhecimento (H=0,4 e M=1,1), como uma extensão da escola (H=0,8), onde, em particular os jovens podem fazer trabalhos escolares e cursos em TIC, desenvolvendo assim suas habilidades para usar o computador. As mulheres, mais do que os homens, concordam com haver monitores (H=0,1 e M=0,7) (instrutores/professores) para melhor orientação nos diversos usos e ministrar cursos presenciais. Ambos reconhecem o Telecentro como espaço de trabalho (M=0,7 e H=0,7) e procura de emprego (M=0,6 e H=0,5). Os homens alertam para a necessidade de se ofertarem cursos de línguas, em especial o inglês (H=0,8), tão importante no mundo do trabalho. O Telecentro é visto como um espaço alternativo de socialização, em especial para as crianças, pois os pais podem lá deixar as crianças e ir trabalhar, evitando, assim, que estas fiquem “perdidas nas ruas”. As mulheres salientam mais a necessidade de investir para equipar melhor os Telecentros. Mas todos reconhecem a importância da política de inclusão digital dos Telecentros, afirmando que poderia (M=0,6 e H=0,5) haver mais, em toda a cidade.

Tabela 30. Frequência de palavras para homens e mulheres no tema Telecentro

Homens			Mulheres		
Palavra	Frequência	Média	Palavra	Frequência	Média
saber	26	1,4	fazer	35	2,7
fazer	24	1,3	jogar	26	2,0
internet	18	0,9	internet	20	1,5
escolas	16	0,8	saber	18	1,4
inglês	16	0,8	computador	16	1,2
trabalho	14	0,7	conhecimento	14	1,1
computador	12	0,6	tempo	12	0,9
cursos	12	0,6	crianças	11	0,8
informática	12	0,6	espaço	9	0,7
tempo	11	0,6	monitor	9	0,7

Homens			Mulheres		
Palavra	Frequência	Média	Palavra	Frequência	Média
jovens	10	0,5	trabalho	9	0,7
utilizar	10	0,5	emprego	8	0,6
bairro	9	0,5	poderia	8	0,6
emprego	9	0,5	celular	7	0,5
poderia	9	0,5	comunidade	7	0,5
público	9	0,5	falar	7	0,5
conhecimento	8	0,4	mexer	7	0,5
social	8	0,4	aula	6	0,5
atividades	7	0,4	cursos	6	0,5
espaço	7	0,4	dizer	6	0,5



Figura 33. Nuvem de palavras tendo em conta as unidades de registro homem e Telecentro

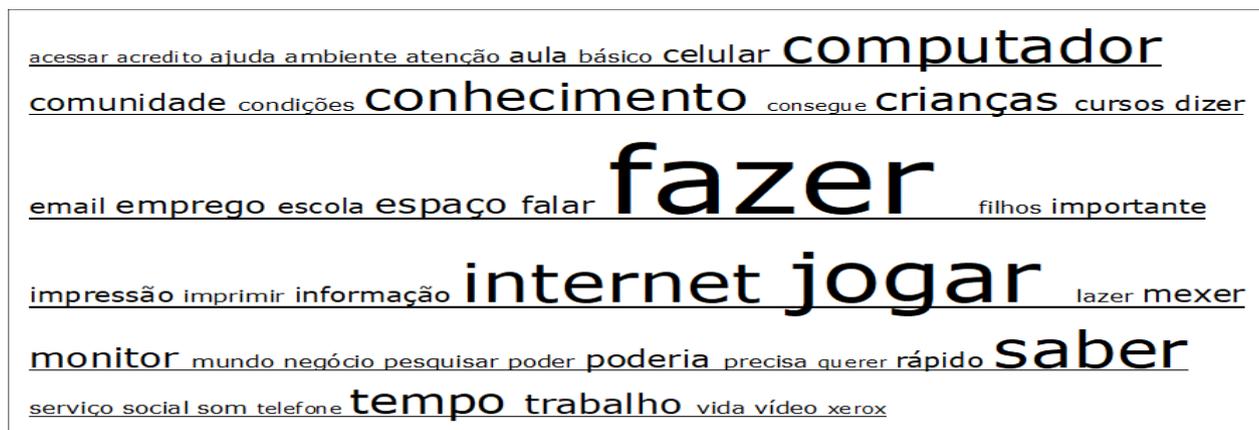


Figura 34. Nuvem de palavras tendo em conta as unidades de registro mulher e Telecentro

7.3.7.4.4 Percepções por Cidadania

É no tema cidadania que as representações encontradas mais diferem entre os sexos (cf. Tabela 31; Figuras 35 e 36). Enquanto as mulheres representam mais a cidadania como reconhecimento de direitos civil, político e social (H=0,4 e M=0,9), os homens representam-na sobretudo como uma necessidade de interagir (H=0,3), cuidar e lutar pela comunidade (H=1,0 e M=0,2) local. Nesse contexto, somente os homens se referem à importância de eleger uma liderança (H=0,4 e M=0,0) no bairro para conquistar melhorias para a comunidade. Ambos reconhecem a internet (H=0,8 e M=0,9) como o meio mais representativo do exercício da cidadania ativa, mas enquanto os homens a representam principalmente por saber falar (H=0,6 e M=0,4) e expressar-se, as mulheres representam-na como fazer certo (por manifestações, denúncias, atividades, etc.) e falar como um meio de transmitir informações usando as TIC

(WhatsApp, redes, televisão). São os homens que mais reconhecem a necessidade de participação social ativa, e que a política (H=0,3 e M=0,0) é um fator determinante para o exercício da cidadania, independentemente do partido político - ainda que manifestem descrença com a política atual do país.

Tabela 31. Frequência de palavras para homens e mulheres no tema cidadania

Homem			Mulher		
Palavra	Frequência	Média	Palavra	Frequência	Média
comunidade	19	1	direito	12	0,9
bairro	15	0,8	internet	12	0,9
internet	15	0,8	informação	8	0,6
falar	12	0,6	fazer	6	0,5
sociedade	10	0,5	social	6	0,5
direito	8	0,4	certo	5	0,4
liderança	8	0,4	falar	5	0,4
interagir	6	0,3	mundo	5	0,4
mundo	6	0,3	lados	4	0,3
social	6	0,3	redes	4	0,3
igreja	5	0,3	televisão	4	0,3
jovem	5	0,3	WhatsApp	4	0,3
maneira	5	0,3	amizades	3	0,2
política	5	0,3	comunidade	3	0,2
tempo	5	0,3	conceito	3	0,2



Figura 35. Nuvem de palavras tendo em conta as unidades de registro homem e cidadania

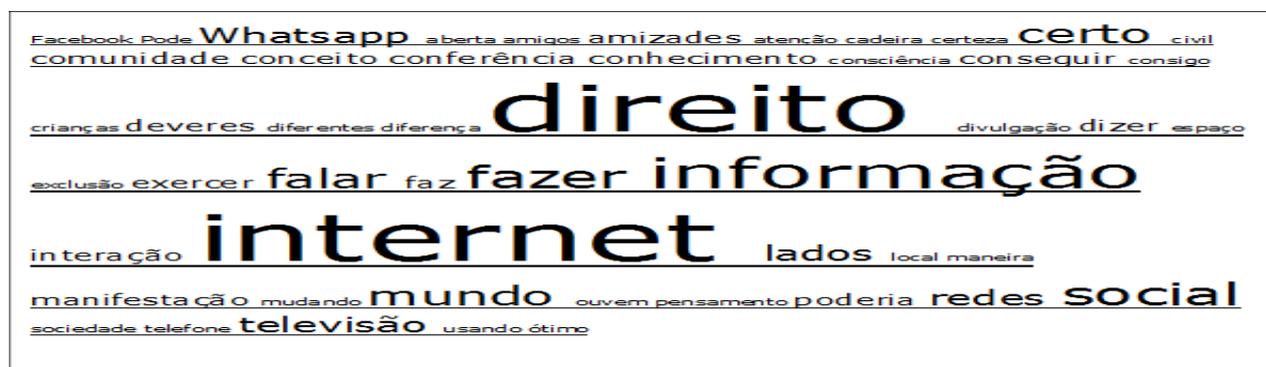


Figura 36. Nuvem de palavras tendo em conta as unidades de registro mulher e cidadania

7.3.7.5 Indicadores de Sociedade da Informação (TIC), Cidadania e Cidadania Digital e Telecentro

Neste estudo identificaram-se pelo menos três novas categorias associadas à cidadania digital que não foram encontradas no estudo anterior: perda de tempo/excesso de informação, religião (ajuda ao próximo) e liderança local. No total, emergiram 119 (18+12+9+11+23+46) indicadores importantes, que irão integrar o questionário desenvolvido no estudo inferencial (cf. Tabela 32).

Tabela 32. Indicadores que emergiram do estudo exploratório - grupo focal

Indicadores sobre as TIC (18)	
1.	Abandono de jogos e brincadeiras tradicionais (futebol da rua, bonecas, etc.)
2.	Abrir a cabeça (estar aberto a novas ideias)
3.	Ajudar a solucionar muitos dos nossos problemas
4.	Aproximar pessoas de níveis sociais e educacionais diferentes
5.	Complicar a vida
6.	Dependência da internet
7.	Discutir/trocar ideias
8.	Estudar melhor
9.	Fazer as pessoas perder tempo
10.	Haver desemprego (tecnologia substitui trabalho humano)
11.	Não ler livros
12.	Procurar trabalho
13.	Realizar objetivos na vida
14.	Rejeitar pessoas que pensam ou agem diferente
15.	Sentir-se integrado na sociedade
16.	Surgir novas lideranças locais
17.	Ter preguiça de pensar
18.	Trabalhar melhor
Indicadores de sentimentos sobre as TIC (12)	
1.	Atualizado(a)
2.	Capaz
3.	Confiante
4.	Curiosidade
5.	Desconfortável
6.	Frustração
7.	Independente
8.	Insegurança
9.	Poder
10.	Preguiça de pensar
11.	Realização
12.	Satisfação
Indicadores sobre a internet (9)	
1.	Economia de tempo
2.	Fim da televisão

Tabela 32. Indicadores que emergiram do estudo exploratório - grupo focal

3.	Fuga (ou distração) da realidade
4.	Instrumento de conscientização das pessoas
5.	Meio inseguro para fazer qualquer operação
6.	Meio para fazer reclamações por escrito
7.	Meio para promover a mudança de opinião
8.	Recurso essencial para viver o dia a dia
9.	Rede essencial de troca de informação
Indicadores sobre a Cidadania (11)	
1.	Ajudar a resolver os problemas da comunidade
2.	Conquistar um objetivo na vida
3.	Participar de movimentos políticos/sociais
4.	Participar no desenvolvimento local
5.	Preocupar-se com o coletivo ou a comunidade (por solidariedade)
6.	Respeitar o espaço de cada um(a)
7.	Saber o seu papel num grupo
8.	Saber ouvir e falar
9.	Ter direito ao trabalho e a rendimentos
10.	Ter moradia (casa)
11.	Ter o que comer
Indicadores sobre a Cidadania Digital (23)	
1.	Ajudar cada um(a) a sentir-se membro da sociedade
2.	Combater <i>online</i> qualquer exclusão (cultural, econômica, territorial ou étnica)
3.	Convidar o outro a participar na sociedade
4.	Desenvolver serviços de governo <i>online</i>
5.	Ensinar as pessoas a pesquisar informação
6.	Excluir da sociedade pessoas que não dominam as TIC
7.	Garantia do direito a ter acesso à internet
8.	Lutar contra a exclusão digital
9.	O acesso às TIC de jovens pobres (que não têm oportunidades)
10.	O direito à vida em sociedade com a participação civil e política
11.	O direito de se informar <i>online</i>
12.	O processo <i>online</i> de conquistar (igualdade de) direitos
13.	O processo <i>online</i> de libertação de uma condição social e econômica ruim
14.	Poder votar <i>online</i>
15.	Promover o acesso aos mundos digitais
16.	Resolver várias questões <i>online</i>
17.	Sentir que posso ajudar a resolver qualquer problema
18.	Sentir-me conectado(a) a qualquer pessoa em qualquer lado
19.	Ter domínio no uso das TIC
20.	Ter uma visão crítica ao participar em processos <i>online</i>
21.	Uma forma ativa de agir que fortalece o exercício da cidadania
22.	Uma forma <i>online</i> de manifestar e mobilizar na sociedade de informação

Tabela 32. Indicadores que emergiram do estudo exploratório - grupo focal

23.	Usar as TIC para conscientizar as pessoas a viver em sociedade
Indicadores sobre o Telecentro (46) (16+ 11 +19)	
1.	Acolher as pessoas da comunidade
2.	Ajudar as pessoas a mudar o grau de escolaridade
3.	Ajudar no crescimento da comunidade
4.	Aprender coisas novas
5.	Aprender normas de convívio social
6.	Capacitar pessoas para uma atividade profissional
7.	Dar igual oportunidade de acesso à informação a todas as pessoas
8.	Estar com amigos
9.	Haver um ambiente tranquilo para estudo (silencioso)
10.	Inserir as pessoas no mercado de trabalho
11.	Mais liberdade de agir do que na escola (internet, computador, etc.)
12.	Sentir-se em segurança
13.	Ser bem acolhido (no Telecentro)
14.	Ter companhia
15.	Tirar crianças e jovens da rua
16.	Trabalhar com outras pessoas
Gestor do Telecentro (11)	
1.	Convocar a comunidade local para reuniões de interesse comum
2.	Divulgar assuntos de interesse da comunidade
3.	Divulgar eventos sociais e manifestações políticas
4.	Elaborar material para divulgar eventos sociais e manifestações políticas
5.	Gerir página do Telecentro no Facebook com assuntos de interesse local
6.	Ofertar trabalho para funções no Telecentro
7.	Organizar atividades de lazer/cultura para a comunidade
8.	Orientar pessoas a pesquisar oportunidades de emprego
9.	Participar em reuniões, comissões, audiências públicas e conselhos comunitários
10.	Promover campanhas de ação social (ex.: troca de tampinhas por cadeiras de rodas, fazer bazar e doar para a comunidade, ajudar em transporte para o hospital)
11.	Ser uma liderança local
Melhorias no Telecentro (19)	
1.	Abrir aos finais de semana
2.	Ampliar os horários de funcionamento durante a semana
3.	Aumentar oferta de cursos presenciais de nível básico em TIC
4.	Disponibilizar equipamento para fazer cópias e <i>scanner</i> de documentos
5.	Disponibilizar impressora para os usuários
6.	Disponibilizar telefone fixo para fazer ligações urgentes e importantes
7.	Disponibilizar <i>wi-fi</i> para uso em celulares
8.	Haver curso a distância de Espanhol
9.	Haver curso a distância de Inglês
10.	Haver curso presencial de artes, música, artesanato ou gastronomia

Tabela 32. Indicadores que emergiram do estudo exploratório - grupo focal

11.	Haver instrutores/monitores com formação em TIC com nível avançado
12.	Haver maior divulgação do Telecentro e das suas atividades
13.	Haver página do Telecentro no Facebook
14.	Haver palestras sobre a sociedade de informação e do conhecimento
15.	Haver palestras sobre cidadania e cidadania digital
16.	Haver uma reparação dos computadores mais rápida
17.	Melhorar a qualidade de acesso à internet
18.	Ofertar aulas de reforço/apoio escolar
19.	Trocar equipamentos desatualizados

7.4 Discussão dos Resultados

Ao analisar os significados e sentimentos sobre a sociedade da informação, TIC, bem como internet, conclui-se que, para os participantes, se traduz em: empoderamento, autonomia, solidariedade, comunicação e lazer, participação e renda. A grande maioria revela satisfação em usar as TIC, em especial a internet, uma vez que se sentem mais ativos, dinâmicos, felizes e satisfeitos, traduzindo-se em valores que os orientam no seu dia a dia. Porém, apesar de todos integrarem a mesma classe social e usarem os espaços públicos para acesso e capacitação em TIC, o grupo não é totalmente homogêneo, observando-se variações nas atividades, ações e nos sentimentos em relação às TIC, em função da idade. No dia a dia, seus hábitos, atividades e sentimentos se correlacionam com nove valores da vida das pessoas que fazem uso das novas tecnologias na sociedade da informação, os quais são propostos por Schwartz (2007). Correlacionam-se as percepções dos participantes sobre a sociedade da informação (incluindo tecnologia, informação, comunicação e internet) com as nove categorias de valores da vida propostas por Schwartz (2007) (cf. Tabela 33).

Tabela 33. Integração entres os aspectos categorizados e categorias dos valores da vida propostas por Schwartz

Valores de Schwartz	Categorias	Sociedade Informação	Tecnologia	Informação	Comunicação	Internet
Autoaperfeiçoamento	Empoderamento	Atualizar Aprender Qualificar Evoluir	Novos conhecimentos Aprender Estudar Desenvolver Confiança	Atualizada Benéfica	-	Educar Conhecer
Capacidade de abertura a mudanças	Autonomia	Esforçar Conscientizar Selecionar	Pesquisar Aflorar ideias Satisfação	-	-	Conscientizar
	Participação	Participar Influenciar	Dinamismo	Influente	Expressar opinião	-
Autotranscendência	Benevolência	Ajudar Agregar Integrar	Ajudar e Aproximar as pessoas	-	-	Ajudar
Hedonismo	Comunicação e lazer	Conectar Comunicar	Namorar Jogar	-	-	Distrair
Conservação	Segurança		Segurança			Privacidade
Autoaperfeiçoamento	Renda e trabalho	Desenvolver econômica- mente	Trabalhar Nivelar Comprar	-	Processo popular	Transformar

Tradição	Mudança cultural	Usar menos televisão, ler menos livros, usar menos a telefonia fixa, usar mais a telefonia móvel.
----------	------------------	---

Apesar de estas correlações refletirem uma percepção positiva dos valores e comportamentos dos participantes, não se pode afirmar que reflitam novas práticas sociais e econômicas com profundas alterações nos valores da sociedade, capazes de gerar desenvolvimento e igualdade social (e.g., Neves, 2007; Amaral Gomes, 2007). Mas deduz-se que, na tentativa de modernizar e melhorar a qualidade de suas vidas, houve alterações nos comportamentos em função dos sentimentos gerados e atividades desenvolvidas com as TIC. Nesse sentido, o acesso às TIC pode influenciar a tomada de decisão e uma atitude mais crítica na obtenção da informação e do conhecimento, possibilitando maior, mais rápida e fluida participação na sociedade por meio das suas opiniões, sem interlocutores, provocando-lhes, assim, uma sensação de confiança, segurança e bem-estar social (e.g., Mendes, 2001).

Não há como desconsiderar a realidade social (escassos recursos financeiros e educacionais) desse grupo de pessoas que, apesar de encontrar barreiras culturais e econômicas ao acesso, uso e partilha da informação e do conhecimento, acreditam que com maior esforço e dedicação são capazes de evoluir (e.g., J. M. Pereira, 2007), tornando-se cidadãos mais atualizados e qualificados, com menor diferença social (educacional e cultural) em relação às classes sociais superiores, integrando-se assim socialmente com maior facilidade. Contudo, considerando a situação dessas pessoas, até que ponto a sua interpretação e a assimilação da informação e do conhecimento não estarão limitadas, seja pelo déficit de visão compartilhada com pessoas de classes sociais e educacionais diferentes, seja pelo déficit de sua qualificação educacional e profissional (ou até mesmo pela informação a que têm acesso). Sendo a informação subjetiva, sua interpretação e seu uso associam-se ao contexto e aos objetivos de quem a usa (e.g., Serrano, 2007).

Quanto à internet, identificam-na como um meio que é popular na sociedade em rede (e.g., Topaloglu, Caldibi & Oge, 2016), que se tornou a chave para educar, conhecer, conscientizar, distrair, ajudar a transformar as pessoas que vivem na pobreza, possibilitando desenvolvimento social e econômico (e.g., Bagchi et al., 2015). A internet propicia acesso a um leque de atividades distribuídas em suas vidas, por exemplo, no trabalho, nas ligações pessoais, na informação, no entretenimento, nos serviços públicos, na política, na religião (e.g., Castells, 2011).

Apesar da percepção positiva sobre as TIC, não podemos garantir que estas só por si contribuem para diluir as diferenças sociais e econômicas, mas podemos afirmar que são um real fator de diferenciação entre quem as usa e domina (e.g., Montargil, 2007). Considera-se que quem não domina as TIC sofre preconceito e é excluído social e digitalmente da sociedade.

Há ainda a percepção de que muitas pessoas estão usando as TIC de forma incorreta, gerando grande preocupação, especialmente quanto a questões éticas e à falta de privacidade dos indivíduos (e.g., Coelho, 2007). Para eles, o uso da internet tem contribuído significativamente para aumentar essa preocupação. Saber que a internet pode ser acessada a qualquer hora permite, a cada pessoa, sustentar a sua convicção do que considera estar mais perto da verdade (e.g., Moreira, 2007). Porém, no percurso imaginário *online*, reconhecem muitas vezes práticas de imoralidade e o mal, mostrando que os cidadãos fazem escolhas erradas (e.g., Coelho, 2007), ainda que as TIC não tenham, em si mesmas, algo de bom e de mau - dependendo as ações decorrentes somente de usar as TIC, qualquer que seja o seu nível de

formação ou qualificação. A percepção sobre o medo, a insegurança, as informações irreais e perigosas estão contextualizadas no panorama de uma má utilização das TIC, afetando a privacidade e a confiabilidade das pessoas que exercem suas atividades através da internet.

Outra percepção negativa sobre viver numa sociedade em rede associa-se às mudanças no padrão de comportamento das pessoas, ou seja, a haver menos interação pessoal, não valorizar ou abandonar hábitos culturais, haver cada vez maior consumo, exclusão das pessoas de processos produtivos estáveis, dependência das TIC, dentre outros. O que advém de hábitos culturais vivenciados: um emprego de longa duração, ler livros, jogar futebol nas ruas ou brincar com bonecas, resolver problemas pessoais ou coletivos utilizando menos as tecnologias e conversando presencialmente, e consumir menos (até pela pouca condição econômica).

Apesar de todas as dificuldades econômicas e culturais para se inserir nesta nova sociedade, esse grupo reconhece que para viver atualmente será necessário que todos aceitem os novos comportamentos e que se esforcem por assimilar as novas tarefas e os processos de mudança, especialmente os mais velhos (e.g., Correia, 2007). Se não o fizerem, ficarão irremediavelmente no século passado, isolados e envoltos nos seus medos e inseguranças (e.g., Caraça, 2007).

Acerca da sociedade da informação, são as mulheres (mais que os homens) que assumem, em consciência, o seu papel de igualdade no cenário econômico, social e político (ao entrarem maciçamente no mercado de trabalho) (e.g., Castells, 2011; Correia, 2007). Além de elas terem falado mais que eles (nos grupos de discussão), também reconhecem mais a necessidade de evoluir, saber, conhecer, não ficando afeitas a um passado nostálgico, e sem deixar de valorizar a família e a educação dos filhos, prevalecendo o instinto materno e familiar.

Nossos resultados mostram que os Programas de Inclusão Digital, implementados no Telecentro, contribuem fortemente para o acesso às TIC e para a partilha de informação⁴⁴. Tais impactos podem ser vistos como indiretos (e.g., Sey et al., 2013), pois só é possível mensurá-los pelas representações e não em termos efetivos (nas categorias associadas a comunicação, educação, cultura e língua, lazer, trabalho, saúde, governo e identidades territoriais).

Essa percepção positiva evidencia um dos principais objetivos dos programas de inclusão, que é o de permitir que as pessoas se apropriem da tecnologia para o próprio desenvolvimento (em nível individual e coletivo) nos mais diferentes aspectos (e.g., Grossi, Costa & Santos, 2013). Ao analisarmos as falas dos participantes, conclui-se que os Telecentros representam bem mais do que o acesso à informação, pois promovem, de fato, a educação não formal, relacionada com a popularização dos meios de comunicação, verificada no século XXI (e.g., Castells, 2011; Wolton, 2006). Os participantes usam os Telecentros principalmente para comunicar, para reivindicar os seus direitos individuais ou coletivos, conversar com amigos, parentes, namorar ou trocar *e-mails*, pesquisar cursos e aprendizagem (educação não formal), melhorar a cultura local e aprender língua estrangeira, pesquisar emprego e aumento de renda, pesquisar e usar serviços de saúde e de governo. Tais impactos coincidem com o que Wolton (2006) qualifica como os tipos de informação que estão em crescimento: militante, lazer e serviço.

⁴⁴ Relembre-se Wolton (2006) ao afirmar que o conceito da informação é complexo e esta pode ser classificada como: imprensa, serviço, dados, lazer e militante.

Um dos principais objetivos dos programas de Inclusão Digital é qualificar – para aprender socialmente e profissionalmente –, o que reforça o seu papel na educação, uma responsabilidade coletiva (e.g., Berthou, 2009), e um alicerce para qualquer mudança social, econômica ou política (e.g., Gohn, 2011). As políticas de Inclusão Digital dão acesso a cursos gratuitos – sejam presenciais ou a distância, focados em TIC, desde os mais básicos, até cursos avançados, com qualificação profissional –, visando a despertar a cidadania, a atitude crítica, novos projetos de vida, um sentimento coletivo e maior consciência do meio ambiente (e.g., Coelho, 2007).

Tais cursos são gratuitos⁴⁵ e voltados para o letramento digital e a qualificação profissional, na modalidade presencial ou educação a distância, visando a ensinar as pessoas a usar o computador, editores de texto, planilhas eletrônicas, etc., navegar na internet e utilizar redes sociais, aumentando assim as habilidades no uso das TIC. Também são ofertados cursos relacionados com o primeiro emprego, cidadania, tecnologia social (subsistência e desenvolvimento econômico), e profissionalizantes como, por exemplo, manutenção de computadores, redes e programação de computadores em linguagens Java, entre outros. Nesse sentido, os Telecentros minimizam a infoexclusão, em particular entre os mais idosos e com menor poder aquisitivo. O acesso à educação não formal permite, ou facilita, o acesso às TIC, ajudando as pessoas a lidar com mudanças e a desenvolver uma atitude positiva e crítica, para vencer obstáculos, adquirir conhecimentos, integrar condutas, autonomia e aprender (e.g., Berthou, 2009). Portanto, promovem uma atitude ativa e emancipatória, em nível cognitivo – no sentido de questionar, decidir, agir por si mesmo –, afetivo (interesse, anseio, autoconhecimento e segurança) e social (novas formas de participação e interação), com maior autoestima. A autoconfiança facilita a adesão aos novos meios de comunicação, quebrando um ciclo geracional de pessoas incapazes de interagir num ambiente cultural embebido das linguagens advindas das TIC (e.g., Berthou, 2009; Coelho, 2007; J. M. Pereira, 2007). As pessoas usam a tecnologia para o seu desenvolvimento individual e coletivo (e.g., Grossi, Costa & Santos, 2013), contribuindo para promover a sua transformação social e inclusiva.

Quanto ao meio ambiente, teremos diferentes manifestações de interesse e aprendizado, em particular se considerarmos a idade como um fator diferenciador. Note-se que a aprendizagem social refere-se às capacidades de comunicação, relação social e aquisição de conhecimento, enquanto a aprendizagem profissional refere-se à obtenção de uma competência, como procedimento sistematizado de ajuda específica à fixação de alguma atividade ou tarefa (Berthou, 2009). Verificamos que são os mais jovens que mais relevo dão à educação (não formal). Em boa medida, por associarem muito que a vida cotidiana é um lugar e motor natural de aprendizagem (e.g., Gohn, 2009). Em função disso, pessoas adultas e idosas vivenciam diferentes aprendizagens ao longo de suas vidas, à medida que suas prioridades se vão alterando. Na verdade, as omissões no ensino básico no Brasil contribuem para a crescente utilização e valorização dos Telecentros, quando é tão importante e necessária a formação profissional para conquistar uma posição no mercado de trabalho, para ter uma renda e melhores condições de vida. Nos demais grupos etários, a aprendizagem via Telecentro está mais associada à dimensão social, para comunicar, interagir ou reivindicar – na sua maioria, os idosos estão aposentados, e os adultos, mais do que uma

⁴⁵ Curta (até 20 horas), média (até 119 horas) e longa (acima de 120 horas) duração (Fonte: Prodadell, 2017).

qualificação profissional, querem ter mais competências em TIC, ter mais lazer, ou progredir nas suas profissões (com cada vez mais tecnologias).

Os projetos de aprendizagem, ou educação não formal, desenvolvidos nos Telecentros, ganham força e valor por corresponder ao anseio por algo de novo, levando estas pessoas, de forma lenta, mas com determinação e prazer (conforme observamos) a ter oportunidade de conquistar um lugar nesta nova sociedade em rede, sentindo-se incluídos digitalmente. Por isso, a oferta de cursos, o acesso à internet e ao computador são os motivos para frequentar o Telecentro. Os jovens usam-no também para pesquisar, fazer trabalhos escolares, ler textos ou imprimir documentos, num espaço que é calmo e sem conflitos familiares, que oferece recursos (TIC) melhores do que os que possam ter em casa, e permite maior concentração para estudar. Para além disso, muitas vezes eles usufruem de orientação dos monitores de informática (quando o Telecentro os disponibiliza), de um colega ou usuário do computador, sobre alguma funcionalidade que ainda não dominam. Assim, o Telecentro é um espaço de ensino e aprendizagem.

O aprendizado e a interação com o meio e, por consequência, a conscientização (e.g., Freire, 1987) estão diretamente relacionados com a qualidade dos dados acessados, das informações percebidas e do conhecimento absorvido e transmitido pelos seus usuários (e.g., Mendes, 2001). Ressalte-se que a educação não formal ofertada nos Telecentros é um complemento da educação formal dos ciclos escolares – o que, pelo observado, nos leva a questionar a base educacional deste grupo de pessoas. Será que o conhecimento obtido, em especial, pelo grupo dos adultos e idosos está relacionado com as experiências adquiridas ao longo da vida e os novos conteúdos adquiridos com utilização das TIC? (e.g., Lança, 2004; Alturas, 2013).

Depreende-se, dos resultados obtidos, que os usuários de Telecentros se esforçam para ajudar o próximo e que valorizam o saber e o fazer desenvolvidos nestes locais, como espaços de aprendizagem e obtenção de conhecimento. Sendo assim, eles os consideram uma extensão da escola formal. Não ignoramos tais percepções, numa perspectiva global, com as devidas contradições e incertezas. Mas considerando o contexto social desfavorável em que as pessoas se encontram, o saber adquirido e a aprendizagem informal podem proporcionar o aumento da sua autoestima, empoderamento e valorização, ainda que pelo reconhecimento restrito da comunidade em que vivem.

Essa é uma das maiores contradições na sociedade em rede: a aprendizagem por meio das TIC é universal, mas a sua aplicação é local (e.g., Castells, 2011). Entender e respeitar os limites de cada um, de uma aprendizagem fragmentada, longe do ideal acadêmico e das teorias complexas, e mais próxima da realidade humana e urbana, será o caminho para a inclusão social e digital dessas pessoas. Parece utópico pensar que um dia todos teremos o mesmo nível de educação, ainda mais se considerarmos que o acesso à educação está diretamente relacionado com o nível econômico. Aceitar ou rejeitar essas pessoas no âmbito social e produtivo nos parece sempre ter sido o maior desafio de toda a educação inclusiva (e.g., Berthou, 2009).

A chave para a inclusão social está na valorização e no empoderamento das pessoas, ao proporcionar-lhes expressão e participação. Mesmo questionando a qualidade e a amplitude da aprendizagem (empoderamento local), pode-se inferir que o processo de conscientização (de si próprio ou do meio ambiente) reúne interesses comuns, permitindo assim que pessoas com diferentes idades e necessidades participem em projetos coletivos que contribuam para o fortalecimento da identidade territorial. Quanto

maior a conscientização (adquirida pela aprendizagem), mais valorizado será o indivíduo e mais bem preparado estará para reconhecer os seus direitos e deveres (e.g., Correia, 2001).

Conclui-se que os programas de Inclusão Digital, nas atividades relacionadas no âmbito descrito, têm proporcionado a muitas pessoas ultrapassar a barreira da exclusão digital, o medo de usar as TIC e o analfabetismo digital, pelo acesso ao computador, à internet e aos cursos ofertados nos Telecentros, com acesso a saberes e aprendizagens distintas do conhecimento prescrito nas escolas e que fazem parte da formação dos indivíduos (e.g., Gohn, 2011).

O uso dos Telecentros para a reivindicação dos direitos (identidades territoriais) e da melhoria da qualidade de vida, em particular, entre os adultos e idosos, é o resultado que vai mais além do encontrado em estudos anteriores (e.g., Sey et al., 2013; CGI.br, 2013), que apontavam como principal uso dos Telecentros a navegação na internet e o uso das redes sociais. Ressalve-se que tais estudos não aprofundaram para que, e nem por que, essas pessoas navegam na internet e usam as redes sociais. Com acesso facilitado aos recursos dos Telecentros, essas pessoas estão reivindicando, naturalmente, melhores condições de vida, quer no âmbito individual, quer no coletivo, nomeadamente em nível da saúde pública, da infraestrutura, da moradia e da segurança. A experiência de vida, e os anos passados em condições sociais de baixa qualidade ajudam a explicar tais resultados. As pessoas sabem que para haver melhorias precisam de utilizar as TIC para se integrarem com outras comunidades (locais ou não), e para eleger e ter apoio de lideranças comunitárias e políticas, para que possam ser representados na classe política responsável por promover tais melhorias, por meio das políticas públicas. Como simples exemplos, cita-se a participação no orçamento participativo digital da cidade de Belo Horizonte, a conquista de eventos culturais (carnaval, *shows* musicais, concurso de poesia, etc.) para os espaços públicos comuns, e projetos de solidariedade comunitária, como bazar de roupas usadas, fornecimento de transporte urgente para levar pessoas aos hospitais, doação de cadeiras de rodas, entre outros.

Nesse sentido, essa categoria das identidades territoriais funde-se com a categoria da cultura, uma vez que parte da identidade local a cultura de uma comunidade ou povo. A categoria cultura e língua teve apenas 40 falas. Tal fato relaciona-se com a característica urbana da inserção dos Telecentros em uma grande metrópole ou na própria topologia dos Telecentros, com objetivos específicos diferentes. Apenas em um Telecentro (Centro Cultural Padre Eustáquio) fez-se referência ao resgate e à oferta da música quilombola, ao concurso de poesias e a projetos de leitura comunitária. Outro ponto que nos chama a atenção é o pouco entendimento do significado do resgate e do uso da língua local, provavelmente resultado da baixa escolaridade. Há uma nítida confusão entre projetos culturais de resgate da língua com a oferta de língua estrangeira como fator cultural de uma comunidade ou nação. No que tange à cultura local, ao olharmos historicamente o percurso dos projetos de Inclusão Digital desenvolvidos nos Telecentros brasileiros, afirmamos que estes espaços são ou foram (em um passado próximo) importantes no apoio ao desenvolvimento da cultura local. São exemplos: o resgate da sambada de coco em Recife (PE) por meio de divulgação de vídeos e *shows* populares; congada à Nossa Senhora do Rosário pelos negros quilombolas; e cantos *visgunhos* (entoados por escravos durante o trabalho de mineração na cidade de Diamantina); projetos voltados à tecnologia social (com foco na subsistência alimentar), gestados pela Fundação do Banco do Brasil com Índios do Amapá e quilombolas do Piauí; entre outros. Depreende-se aqui que o local de inserção e a tipologia do Telecentro fazem diferença em seu uso quando

a categoria é a cultura e a língua. Mais do que buscar informações, partilhá-las torna-se a evolução mais significativa no século XXI no âmbito do uso das TIC na sociedade em rede (e.g., Topaloglu, Caldibi & Oge, 2016; Caraça, 2007).

Reafirmando a tendência dessa evolução, a categoria comunicação e lazer (com 192 UR) surge como a segunda mais referenciada pelos participantes, sendo a primeira entre os jovens e jovens adultos, e a segunda entre os adultos e idosos. Mas o que é comunicar? Na definição clássica dos dicionários da língua portuguesa, comunicar é participar, transmitir, fazer e saber. Para alguns autores, o conceito de comunicação poderá assumir várias conotações, tendo um sentido e uma aplicação para cada pessoa (e.g., Harlow & Compton, 76). Para esse grupo, a comunicação, entendida aqui também como sinônimo de partilha ou participação, se manifesta pela troca de informações, utilizando *e-mails*, redes sociais e aplicativos específicos para partilha de fatos, ideias, opiniões, fotos, músicas, problemas e busca de soluções pessoais e coletivas das mais diversas naturezas. Pelos seus depoimentos, o ato de comunicar envolveu mais do que transmitir fatos e opiniões; envolveu também sentimentos. Envolveu a necessidade de serem entendidos e de entenderem os outros. Um exemplo desses sentimentos transmitidos é observado quando estes se expressam sobre a política brasileira (que nos últimos 14 anos no Brasil tem dividido opiniões, e segregado amigos e familiares) ou sobre as questões de sexo, religião, músicas ou até mesmo times de futebol. A falta de precisão, ou de profundidade, na partilha de tais intenções ou sentimentos emergiu em suas falas como um dos fatores que levam a situações conflitantes entre grupos de pessoas que fazem parte de uma comunidade, seja virtual ou presencial.

Outro problema que verificamos no processo de comunicação é que os participantes dizem não verificar a veracidade da maioria das informações ou dos fatos independentemente de crer ou não nestes fatos, assim demonstrando imaturidade na capacidade de ler e compreender, até mesmo quando estão em contradição com o que acreditam ser o melhor para si ou para o meio ambiente. Voltamos aqui à diferença de interpretação entre o comunicador e o receptor da informação. Sendo a comunicação a segunda categoria mais citada, infere-se que este processo de comunicação se concretiza por tentativas e erros, e com o uso do bom senso.

Quando analisadas as informações da categoria lazer, ou seja, atividades não produtivas que têm um fim em si mesmas: “o consumo do lazer, bens e serviços” (e.g., Cardoso, Gomes & Cardoso, 2007), fomos surpreendidos com o grupo dos idosos que usam o Telecentro para buscar aplicativos de encontros amorosos, além do uso de jogos e entretenimento musical, que também são frequentes nos demais grupos etários. A categoria lazer é associada também a “passear virtualmente” e conhecer cidades, museus, parques do Brasil e do mundo, apesar de que menos frequente do que o uso de jogos. As compras virtuais como entretenimento (bens de consumo) são realizadas nos Telecentros pelos jovens e jovens adultos, e não tanto pelos adultos e idosos, por terem medo e desconfiança nos processos financeiros realizados via internet. Outro destacado em seus depoimentos é sobre o espaço físico do Telecentro (não só os seus recursos em TIC), por oferecer possibilidades de integração social. Os adultos que não estão empregados ou os idosos aposentados gostam de ir aos Telecentros para encontrar os amigos e “passar o tempo”, porque alguns deles já vivem sozinhos e procuram companhia.

Como citado pela grande maioria dos participantes, o Telecentro oferece interação social entre as crianças e os jovens adultos da comunidade, com diversão saudável e aumento das habilidades (não só em TIC,

por exemplo, atenção e raciocínio lógico) com o uso de jogos eletrônicos. Salientam que, antes de existir o Telecentro, esses jovens e crianças só tinham a “rua” como alternativa (porque os pais trabalham fora de casa) para ficar em seus tempos de ócio (fora da escola) e acabavam ficando expostos aos atos sociais ilícitos das comunidades violentas e com tráfico de drogas em que vivem. Assim os Telecentros constituem um importante espaço de lazer com aprendizado de normas sociais entre as crianças e os jovens adultos. Por fim, é um espaço de busca da informação e do lazer relacionado aos jogos e a todas as formas de interação e aumento das situações de interface entre todos os grupos etários (e.g., Wolton, 2006).

Também para o trabalho e renda (77UR), o uso do Telecentro se torna uma referência entre seus usuários, seja na busca de novas oportunidades de emprego e renda, ou para qualificações profissionais exigidas no trabalho (e.g., Carvalho, Francisco & Relvas, 2015). Entre essas qualificações, os participantes, e em especial os homens, destacam a necessidade de aprender inglês e o aperfeiçoamento nas TIC como importantes para conquistar emprego e renda no mundo globalizado, seja relacionado a novas oportunidades criadas pela sociedade em rede, seja nos empregos advindos de novos arranjos tecnológicos de modelos dos negócios existentes (e.g., Topaloglu, Caldibi & Oge, 2016). Consta na fala dos adultos e idosos que existe uma grande preocupação com a perda dos empregos dos mais jovens, em função da crise dos modelos de negócios que estão se extinguindo (empresas findando suas atividades), e que cada vez mais eles (adultos e idosos aposentados) necessitam de qualificação em TIC para reconquistar empregos para os quais antes não havia necessidade de tais qualificações, como, por exemplo, de porteiro de edifícios. Tal perspectiva (da obrigatoriedade do trabalho mesmo após as pessoas se aposentarem) nos leva a pensar existir, cada vez mais, um desmedido valor social imputado ao trabalho, sendo o tempo livre e o lazer relegados para plano secundário nesta sociedade em rede (e.g., Cardoso, Gomes & Cardoso, 2007). Pelas falas dos jovens, estes estão menos preocupados com carreira ou *job for life*, preferindo substituir esta carreira por projetos/períodos de trabalho e formação continuada ao longo da vida (e.g., Gomes, 2007).

Em suma, há um impacto dos Telecentros entre seus usuários como uma importante alternativa na busca e na qualificação para o trabalho ou para renda.

As informações-serviço, aqui relacionadas com as categorias Transversal (49 UR), Saúde (30UR) e Governo (11UR), são aquelas que tiveram menor impacto indireto na percepção dos participantes. Tais informações necessitam que os usuários interajam sozinhos e com domínio nas TIC, por meio de um computador e suas aplicações, como as informações que tratem de serviço público ou informações privadas ligadas à economia, ao comércio ou à publicidade (e.g., Wolton, 2006). O fato de serem menos referenciadas pode ser explicado pelo baixo nível de conhecimento e habilidade nas TIC, pela baixa confiabilidade demonstrada em suas falas nas operações financeiras efetuadas pela internet, ou mesmo pelo baixo poder socioeconômico dessas pessoas. Outra hipótese que colabora com o pouco uso dessas informações é o estado incipiente do governo eletrônico no Brasil. Por exemplo, a Prefeitura de Belo Horizonte - PBH disponibiliza em seu *site* diversos serviços ao cidadão de baixo nível de complexidade (demonstração descritiva dos serviços), mas sem possibilidade de interação em seus processos. Vale dizer que a utilização de tais informações de serviço, em especial as transversais, se relaciona diretamente com economia do tempo na execução de multitarefas, uma das características da sociedade em rede. Também se pode depreender (pelo pouco uso dessas categorias de informações) que essas pessoas

estão tentando recuperar o “*tempo perdido*” para a qualificação e a inserção do novo modelo de organização social imposto pela sociedade em rede. Sentem que o tempo está mais rápido, mais acelerado, e que precisam cada vez mais dar respostas a essas informações, também com a mesma velocidade, e que tal fato se volta, muitas vezes, contra eles, por não conseguirem alterar as suas rotinas diárias e acompanhar a rápida evolução dos processos e da tecnologia (e.g., Castells, 2011; Cardoso, Gomes & Cardoso, 2007; Coelho, 2007). Reclamam do excesso de informação disponível e da perda do tempo para analisá-las e filtrá-las para o próprio uso. Por fim, reconhecem, quando assumem fazer multitarefas com o uso das TIC, que o tempo é um só (e simultâneo) para as atividades de trabalho, de lazer, de estudos e de diversão (e.g., Coelho, 2007; Cardoso, Gomes & Cardoso, 2007; Correia, 2007). O uso do Telecentro, ainda de maneira tímida, tem proporcionado a esse grupo a possibilidade de utilizar as informações tipo serviço.

Por conseguinte, as pessoas, com o seu ritmo e no seu tempo, mudam o seu comportamento, graças às TIC, aos conhecimentos e às competências (profissionais) adquiridas, ficando mais aptas para se integrar na sociedade atual e ter melhores oportunidades de acesso à informação, a emprego e ao exercício consciente dos seus direitos, como cidadãos.

Apesar dos inúmeros benefícios advindos do uso dos Telecentros, não se pode afirmar que, de modo generalizado, os seus impactos têm minimizado as desigualdades sociais e a pobreza advindas da sociedade em rede (e.g., Sposati, 2015). Porém, e pelos dados a que temos tido acesso junto dos seus usuários, não temos dúvida em afirmar que os Telecentros têm um forte impacto positivo, e construtivo, na vida das pessoas que deles se beneficiam.

Quanto à cidadania, pode-se afirmar que os resultados aqui corroboram a hipótese de que as pessoas têm consciência da realidade em que vivem e da sua capacidade para participar nesta sociedade em rede (e.g., Massensini, 2011), ao manifestarem como é importante reconhecer o seu papel na comunidade/sociedade em que vivem. Tal consciência é refletida na identificação dos três direitos básicos da cidadania, expressa nas três áreas temáticas emergentes neste estudo: viver melhor em sociedade, participar na sociedade e pertencer a uma comunidade.

Outro aspecto importante na caracterização do direito ao exercício da cidadania é a necessidade que sentem de reconhecimento social, ao manifestarem desejo de ser aceitas e de participar na comunidade em que vivem, demonstrando que desejam a melhoria da comunidade local por meio de ações como: preocupação com o próximo e com a sucessão de líderes locais para desenvolvimento da comunidade com objetivo de viver uma vida feliz e em harmonia. Acreditam, assim, ao conquistarem essa aceitação social na comunidade local, que terão o bem-estar e a dignidade para viver na sociedade atual.

Os resultados deste estudo não concordam totalmente com a tese de Jessé (2012), que intitula de subcidadania as pessoas de “2ª classe”, porque estas pessoas, apesar de reconhecerem a pouca condição social em que vivem, não dão indícios de autoestima baixa, fazendo pleno uso do exercício do seu direito civil e político, ao expressarem livremente suas opiniões, ao manifestarem politicamente e ao reconhecerem o direito à liberdade de expressão dos outros, respeitando, assim, o espaço de cada um e exigindo que seu espaço e opinião sejam respeitados (e.g., Moreira, 2007). Ao contrário de Jessé (2012), Caraça (2007) rejeita a hipótese da criação de diversos tipos de cidadania com o surgimento de uma nova estratificação social em função do direito à diferença do mais educado ao menos educado. A característica

que pode associá-los às pessoas de 2ª classe, de acordo com Jessé (2012), está relacionada ao direito social, por apresentarem condições de vida (moradia, emprego, renda e gosto) que não são reconhecidos socialmente como exemplos a serem mirados ou seguidos. Nesse sentido, eles próprios almejam a melhoria das condições de vida, mas isto os faz cidadãos de 2ª classe? Essa condição os torna menos dignos ou menos honestos?

Outro ponto a favor desse grupo de pessoas na percepção da influência do exercício da cidadania, como Castells (2003) afirma, é reconhecerem que para exercê-la é fundamental o domínio e o acesso às TIC e a disponibilização de serviços do governo eletrônico e da administração eletrônica (e.g., J. M. Pereira, 2007). Reconhecem o novo direito à informação e, pela baixa condição social em que vivem, cobram do governo uma política pública que os beneficie em relação às TIC. Isso demonstra que têm acesso à informação e estão exercendo sua cidadania utilizando as TIC, em geral, nos Telecentros. Não é possível afirmar que desconhecem os seus deveres como cidadãos ao se beneficiarem das tais políticas, mas também não denotam plena consciência da geração do valor compensatório para a sociedade, criando ou encontrando o seu posto de trabalho ou de realização pessoal (e.g., Zorrinho, 2007).

Pode-se concluir que os participantes reconhecem os seus limites no exercício de cidadania, seja pela idade, pouco domínio em TIC, condição social, mas que é através dela que conquistarão a igualdade de direitos e obrigações (e.g., Marshall, 1967) para a tão sonhada vida em harmonia e com qualidade. Ao reconhecer que a cidadania digital está associada a algo em movimento, tecnológico, dinâmico, coletivo e interveniente na comunidade, pode-se aferir que seu pleno exercício passa por redescobrir o bem-estar coletivo e a dignidade em nossa sociedade, e, sem dúvida, pela afirmação do valor do outro, contribuindo assim para o respeito às pessoas e o aumento da democracia (e.g., Caraça, 2007).

Na cidadania digital o direito que mais se acentuou foi o político, que, para Tavares (2007), é considerado o grau de democratização de uma sociedade. Por isso essas pessoas exercem a cidadania digital. Entretanto, os resultados indiciam que a maioria dos que o exercem o fazem com o sentido das causas políticas, apesar da descrença na política e nos políticos brasileiros. Contudo, pelas suas manifestações verbais, fica evidente que o exercem de forma instantânea, com imediatismo e pouca reflexão. Nesse sentido, corre-se o risco de reduzir os espaços de cidadania e aumentar o populismo, tornando-os de cidadãos ativos a seguidores, que apenas reproduzem comportamentos, de forma cômoda, imediata e pouco esforço. Esses fluxos muito rápidos de transmissão de informações/opiniões (em função das TIC) podem causar mais desordem do que ordem e “acabam por corroer os fundamentos de uma cidadania sem polo estatal, ou outro que a garanta” (J. M. Pereira, 2007, p. 531), podendo, assim, haver mais malefícios do que benefícios ao exercício da cidadania digital.

Outro lado perverso dessa nova forma de democracia, apontado por esse grupo, é que reconhecem que a cidadania digital acaba sendo mais um meio excludente do que inclusivo na sociedade em rede, para as pessoas que não são alfabetizadas, não têm acesso e não dominam as TIC. Assim, afere-se que os analfabetos e sem domínio de TIC não conseguirão obter autonomia, ou seja, exercer atividades do dia a dia, se expressar ou reivindicar os seus direitos social, civil e político, tornando-se grupos marginais ou de segundo plano na sociedade ativa e produtiva. Contrariando Jessé (2012), porque estão se referindo às TIC, acabam por confirmar a hipótese de J. M. Pereira (2007) da existência de novos cidadãos de primeira e segunda classe: “cidadãos que são considerados de primeira reservam consultas, fazem declarações

fiscais e obtêm licenças e certificados por correio eletrônico, pelo celular (telemóvel)/*smartphone* e pela internet, passam pela Via Verde e pagam por *Homebanking* ou por Multibanco; os de segunda vão para a bicha, ou dialogam com a administração deslocando-se ao balcão” (J. M. Pereira, 2007, p. 526).

Outro ponto negativo para o exercício da cidadania digital é a influência das TIC na transformação de modelos tradicionais de cidadania, por exemplo, ao não facilitar a existência de espaços físicos comuns que possibilitem o diálogo com aspirações comuns (e.g., J. M. Pereira, 2007). Esses novos modelos são complexos e não são integralmente compreendidos pelos que vivem nas comunidades, sujeitos deste estudo, porque têm uma população envelhecida, falta de renovação de lideranças locais e, principalmente, por haver um desinteresse dos mais jovens por temas de relevo da comunidade. De forma geral, os adultos e idosos, por ainda acreditarem que a democracia se faz de forma tradicional e presencial, veem nos novos modelos de cidadania, baseados nas TIC, uma barreira para a melhoria da qualidade de suas vidas e das comunidades e do pleno exercício da cidadania digital. Por fim, apesar de duvidarem do exercício da cidadania digital, reconhecem que a tecnologia é a chave, cada vez mais, para a qualificação, o acesso à informação e a formação do exercício para a cidadania.

7.5 Síntese do capítulo VII - Estudo 2

Este estudo permitiu-nos debater, com 32 participantes que frequentam cinco Telecentros em Belo Horizonte, por meio da técnica de grupo focal, questões relacionadas com a cidadania digital, e recolher dados acerca do modo como estes indivíduos pensam e sentem sobre viver em uma sociedade em rede, suas necessidades e aptidões em TIC, e a importância do Telecentro na sua vida e na comunidade, conforme um dos objetivos desta investigação.

Com base em evidências e proposições anteriores (e.g., Sey et al., 2013; CGI.br, 2013; Bustamante, 2010; Sposati, 2015; Grossi; Costa & Santos, 2013), este estudo indica que alguns dos usuários dos Telecentros conseguiram alterar e diversificar a sua trajetória de vida e exercer mais plenamente a cidadania e a cidadania digital por entender as necessidades desta sociedade, ter melhores oportunidades e minimizar o medo de usar as TIC. Tal hipótese verifica-se quando averiguamos que o uso dos Telecentros gera impactos positivos, diretos e indiretos, em seus hábitos, rumo a uma melhor qualidade de vida, à inserção e à participação (ativa e passiva) na sociedade, minimizando, assim, as diferenças de acesso à informação e de conhecimento dos que possuem mais recursos financeiros e educacionais.

Os resultados também indicam que os usuários dos Telecentros reconhecem que viver na sociedade tornou-se mais fácil e melhor, mas que para isto é preciso se qualificar, ter habilidade e gostar de usar as TIC. Comunicar e interagir melhor e mais, ter mais conhecimento, mais autonomia, dar opinião e se expressar, participar mais dos processos políticos e sociais são características, traduzidas pelos participantes, das pessoas que vivem nesta sociedade; também há o aumento das atitudes negativas, perda de hábitos culturais, dependência das TIC e a exclusão social e digital. Tal percepção sobre a sociedade atual, com exceção da exclusão social e digital, parece-nos utópica, pois pressupõe que todos tenham as mesmas oportunidades e desconsidera a pobreza, a diferença de nível socioeconômico e educacional e as diferentes etapas que cada um vive (jovem, adulto e idoso). Tal manifestação de utopia na sociedade atual reforça a afirmação de Henriques (2013) de que a desigualdade social se apresenta “naturalizada” aos olhos da sociedade brasileira, em que a cidadania dos incluídos é distinta da dos

excluídos. Também reforça a afirmação de Ferreira, Borges e Teixeira (2015) de que muitos autores têm sido otimistas, e de certa forma ingênuos, ao analisar as características da sociedade informacional apenas sobre os benefícios ocasionados pelo uso das novas tecnologias de informação e comunicação. Outro aspecto que nos chama a atenção é o reconhecimento da perda dos hábitos culturais locais, que vão em contramão ao exercício da cidadania.

Castells (2011) salienta que a constituição desta sociedade em rede alicerçada pelo processamento digital deu lugar a uma divisão geracional entre os que nasceram antes da era da internet (1969) e os que nasceram na era digital, e que “as redes globais incluíam algumas pessoas e territórios enquanto excluíam outros, assim induzindo a uma geografia de desigualdade social, econômica e tecnológica” (Castells, 2011, p. XXXVIII). Nesse sentido, verificamos que os idosos e adultos têm dificuldade e falta de hábito em utilizar as TIC, em especial para fazer política, comprar, procurar emprego ou navegar nas redes sociais e sentem medo, tristeza e insegurança ao utilizar estes novos processos, enquanto os mais jovens têm muita facilidade e gostam de usar as TIC para fazer todas as atividades e tarefas do seu dia a dia. Isso nos reforça a ideia de que os programas de Inclusão Digital são indicadores de superação dessa insegurança e desse medo. Tais programas têm proporcionado a muitas pessoas a possibilidade de ultrapassar a barreira da exclusão digital, o medo de usar as TIC e o analfabetismo digital, facilitando o acesso direto ao computador, à internet e aos cursos ofertados, gratuitamente, nos Telecentros.

Essas pessoas, aos poucos, vão atualizando os seus comportamentos, para se integrar na sociedade atual, com habilidades em TIC, e com mais oportunidades de acesso à informação (pelo menos na sua percepção). Contudo, não se pode afirmar que tais impactos diretos, por si só, minimizem as desigualdades sociais e a pobreza advindas da sociedade em rede (e.g., Sposati, 2015).

Podemos aferir que os Telecentros são espaços que combinam o acesso às TIC e suas linguagens, e favorecem a participação cidadã, com uma utilização determinada pela própria comunidade envolvida. Promovem processos de consulta ou fóruns públicos, mediando a relação da comunidade com o crescente número de serviços públicos *online*, e publicando dados que permitem à comunidade planejar suas demandas e reivindicações. Ou seja, contribuem realmente para o exercício da cidadania e da cidadania digital.

Tal conclusão é sustentada por essas pessoas terem consciência dos conceitos de cidadania e cidadania digital, ao representarem os direitos básicos (civil, social e político), em três áreas temáticas: viver melhor em sociedade, participar na sociedade e pertencer a uma comunidade, buscando, assim, o bem-estar e a dignidade para viver em sociedade. Isso contraria a tese de Jessé (2012) de que essas pessoas têm baixa autoestima e sejam considerados cidadãos de 2ª classe, por viverem em áreas pobres e terem pouca educação. Afinal, a dignidade humana não pode estar associada ao local onde se mora ou à escola que se frequentou ou a padrões de gosto, rejeitando-se a tese da estratificação de classes de cidadania por estes fatores, e de que uns são menos iguais que outros. Há o direito às diferenças sociais, mas um único direito à cidadania.

Por último, admite-se que a implantação dos programas de inclusão digital, em especial os Telecentros, como políticas públicas, está entre os fatores que influenciam mudanças no exercício da cidadania, apesar de seus movimentos lentos, mas contínuos e pouco visíveis a um olhar superficial e global, de gestores públicos mais interessados em números estatísticos do que em qualidade de vida.

Essa visão imediatista e quantitativa baseada em indicadores políticos populistas desses gestores públicos a respeito dos objetivos dos programas de inclusão digital quanto ao exercício da cidadania tem mudado à medida que a cidadania assume como um dos principais braços de apoio o uso das TIC. Exerce-se assim a cidadania digital, que acaba conferindo “nova vida” à própria cidadania ao mudar radicalmente os processos de interação e comunicação, permitindo, assim, uma oportunidade de participação e reivindicação mais igualitária entre aqueles que estão em classes sociais diferentes. Por outro lado, o uso das TIC para o exercício da cidadania, ou seja, a cidadania digital, traz riscos associados à pouca reflexão sobre os temas abordados, facilitando a reprodução de comportamentos, a falta de espaços comuns de reflexão e, por fim, o aumento da exclusão digital e social, por aqueles que não têm domínio destas e têm pouca alfabetização.

Em síntese, as pessoas encontram nos Telecentros espaço para comunicar, reivindicar seus direitos, divertir-se, aprender, participar ativamente na sociedade, melhorar a renda e, em suma, melhorar a qualidade de vida. Em sua grande maioria, revelam satisfação ao usar as TIC, o que pode incentivar, de certo modo, o empoderamento, a autonomia, a solidariedade, a comunicação e o lazer, a participação e ideias para ter maior renda. Ou seja, os Telecentros promovem a cidadania digital.

FASE INFERENCIAL

8 CAPÍTULO VIII - ESTUDO 3: IMPACTO DOS PROGRAMAS DE INCLUSÃO DIGITAL NA CIDADANIA DIGITAL

8.1 Introdução e notas importantes sobre o estudo inferencial

Esta investigação empírica engloba um estudo tipicamente quantitativo, centrando-se mais em particular nas percepções sobre as TIC, a cidadania, a cidadania digital e os programas de inclusão digital, denominados por Telecentros, entre jovens, jovens adultos, adultos e idosos usuários dos Telecentros na cidade de Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil.

Importa aqui mencionar que entre os anos de 2015 a 2017 a política de inclusão digital do município de Belo Horizonte sofreu muitas alterações em sua diretriz básica, em especial, na política de Telecentros, que não foi priorizada, optando-se por desativar muitos dos Telecentros então existentes ou deixá-los sem manutenção técnica. Aliado a esse fato, no período da recolha de dados do questionário *online* ocorreu mudança de mandato (janeiro de 2017) da gestão municipal de Belo Horizonte (Prefeitura), que desligou de seu quadro funcional a maior parte dos gestores dos Telecentros coordenados por suas diversas Secretarias Municipais. Ambos os fatores prejudicaram a coleta de dados na maior parte dos Telecentros, comunitários ou geridos pela PBH, que se encontravam fechados ao público em função das más condições técnicas ou pela falta da gestão local.

8.2. Objetivos específicos

a) determinar e analisar as percepções sobre:

- Cidadania (passiva e ativa);
- TIC:
 - Contribuições das TIC;
 - Sentimentos em face das TIC;
 - Internet;
- Telecentro:
 - O uso das TIC e, em particular, do computador e da internet, em geral, e no Telecentro;
 - Os recursos mais utilizados – e a frequência de uso dos mesmos;
 - O que permitem;
 - As vantagens e desvantagens (razões) para frequentá-los (ou não);
 - Atividades realizadas;
 - Sugestões de melhoria no programa de Telecentros.

(Nota: as percepções integram as dimensões que encontramos para cada um destes conceitos.);

b) identificar as correlações relevantes entre as dimensões encontradas (para cidadania, TIC e Telecentro);

c) verificar a influência das pertenças sociais - nomeadamente no que se refere a faixa etária, grau escolar, tipo de Telecentro, sexo e ocupação - sobre as dimensões encontradas para cidadania, TIC e Telecentro.

8.3 Método

O presente estudo é essencialmente quantitativo e foi feito baseado em um questionário com itens de mensuração para percepção dos impactos das TIC e da utilização dos programas de inclusão digital (Telecentros) no exercício da cidadania digital. Esse questionário ficou disponível *online* do período de 26/02/2017 a 07/05/2017, quando os usuários dos Telecentros o acessaram via computador para responder.

Assim, de forma estratificada, a partir dos Telecentros ativos (comunitário, escola ou outros governamentais) em Belo Horizonte (*cf.* Apêndice H) que tinham o apoio da Prodabel/PBH e que aceitaram participar da pesquisa, iniciamos a escolha da amostra que foi composta pelos grupos de indivíduos que frequentavam os diferentes tipos de Telecentro. Esse grupo de sujeitos, apesar de homogêneo quanto à classe social, tinha características diferentes quanto à escolaridade, à idade e/ou ao nível de conhecimento em TIC. Interessava-nos conhecer a percepção dos usuários (sujeitos) dos diferentes tipos de Telecentro. O processo de recolha de dados primários foi simples e aleatório, ou seja, os usuários que frequentaram os Telecentros no período da pesquisa respondiam ou não, a seu critério, o questionário da pesquisa disponibilizado nos computadores dos Telecentros (*cf.* Apêndice I). Tivemos uma amostra com uma dimensão superior a 700 sujeitos, que se definiu como uma amostra não paramétrica aleatória por não apresentar uma distribuição normal. Assim, esse processo se tornou mais eficiente e econômico em termos de tempo e dinheiro (*e.g.*, Pestana & Gageiro, 2014; Coutinho et al., 2009).

Em função do objeto da pesquisa ser considerado um fenômeno social, porque procuramos medir a intensidade da percepção (opinião) na forma mais objetiva possível, optamos por utilizar no questionário *online* uma escala ordinal denominada Likert de 5 pontos, em que as respostas podem ser avaliadas ou classificadas, mas temos a consciência de sua limitação quanto ao fato de que a distância entre as respostas não é mensurável, o que para os fenômenos sociais é aceitável. Assim, transformamos uma série de fatos (indicadores) qualitativos em uma série de fatos (indicadores) quantitativos ou variáveis, o que nos permitiu colher respostas que realmente pudessem medir a percepção de maneira gradual e com diferente intensidade em relação às TIC, à cidadania e aos Telecentros.

Após terem sido recolhidos os dados do questionário, utilizando os tipos de escala Likert, foi possível agrupá-los e tratá-los estatisticamente por diferentes métodos que respondessem a nossos objetivos, especialmente porque estávamos medindo a percepção de conceitos (menos abstratos) pela motivação, por sentimentos, satisfação, confiança, necessidade dos temas abordados (*e.g.*, Bertram, 2016; Sullivan & Artino, 2013).

Optamos pelo primeiro método, a análise estatística descritiva, na qual obteríamos, por médias na graduação e intensidade da escala Likert, a percepção da importância ou não dos itens propostos por questão por meio de tabelas de frequência estatísticas como a média e o desvio-padrão. Com essa estatística indutiva com base nos indicadores observados retiramos as primeiras conclusões para a compreensão mais ampla de nossa amostra/universo e para começar a responder a nossos objetivos.

Reconhecemos o número elevado de indicadores por questão, mas optamos por mantê-los para que em uma mesma amostra pudessemos garantir a integridade dos dados, celeridade no tempo da pesquisa e

análise da riqueza de detalhes emergidos dos estudos anteriores. Assim, a correlação estatística entre todos esses indicadores seria inviável, então optamos por utilizar uma segunda técnica estatística: Análise Principal de Componente (ACP). A ACP nos permitiu a redução de um conjunto de indicadores (variáveis) correlacionáveis entre si, em outro conjunto com menor número de variáveis não correlacionadas entre si e designadas por componentes principais. Tal procedimento estatístico reduziu a complexidade da interpretação dos dados viabilizando a análise desses componentes (dimensões) a reter para que fossem utilizados como *inputs*, variáveis métricas explicativas ou explicadas em outras técnicas estatísticas ou modelos, com o objetivo central de responder às questões de investigação desta pesquisa. Além disso, utilizamos critérios de qualidade, como valor próprio, variância explicada (acima de 50%) e Alfa de Cronbach (e.g., Gageiro & Pestana, 2014; Laureano & Botelho, 2017).

Para a técnica da ACP utilizada nesta pesquisa cabe-nos uma explicação geral: calculamos a primeira ACP (solução inicial) com todos os indicadores por questão (cf. Apêndices M a T). A partir dessa solução inicial e apoiados na literatura (e.g., Pestana & Gageiro, 2014), analisaram-se os indicadores que apresentavam baixa comunalidade (peso ou carga fatorial menor que 0,500) ou eram mistos (peso ou carga fatorial acima de 0,500 em mais de um indicador) e estes foram suprimidos do conjunto de indicadores de cada ACP. Realizou-se para cada questão várias ACPs com diferentes métodos de rotação, mas no resultado final optou-se apenas pela rotação Varimax, que revelou nas análises a melhor adequabilidade dos resultados. Outro dado importante para esse procedimento estatístico é que em todas as questões do questionário existe um indicador chamado “outros” na escala Likert, seguido de campo livre para informações adicionais. As respostas desse indicador foram obrigatórias, mas decidimos desconsiderar desta análise esse indicador e suas respostas, independentemente da carga fatorial, em função da inconsistência no preenchimento e/ou do vazio, tornando o indicador pouco discriminativo.

Com a escolha da técnica da ACP fez-se necessário verificar a qualidade das correlações entre as variáveis com os procedimentos estatísticos Kaiser- Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO) e teste de Bartlett. Com esses procedimentos tendo resultados aceitáveis pela literatura⁴⁶, prosseguimos com as análises estatísticas para calcularmos o coeficiente de correlação linear R de Pearson para aferir o grau de associação (negativo ou positivo) e a intensidade das variáveis (dimensões) e suas contribuições pelas variâncias individuais uma sobre as outras. As associações (correlações) foram calculadas entre as dimensões das TIC e as da internet com as do Telecentro; das TIC e as da internet com as da cidadania (digital e passiva); da cidadania digital (ativa) com as da cidadania (passiva); e por último, as do Telecentro com as da cidadania digital e da cidadania (passiva). Cabe ressaltar que esta pesquisa busca uma explicação mais no campo sociológico, e que muitos autores (e.g., Cohen, 1988; Field, 2009; Maroco, 2011) defendem que o valor de ρ de Pearson na faixa de 0,3 a 0,5 positivo ou negativo representa uma ótima/boa correlação não linear, significando que existe alguma relação entre as variáveis. Será esta a abordagem que prevalece em nosso estudo para determinar se há correlação entre as variáveis para comparar o valor de ρ com o seu nível de significância. Adotamos que um nível de significância (α ou alfa) de 0,05 funciona bem. Assim, quando o valor de $\rho \leq \alpha$, consideramos a correlação como estatisticamente

⁴⁶ KMO= 1 -0,9 análise fatorial muito boa; KMO= 0,8 -0,9 análise fatorial boa; KMO= 0,7 -0,8 análise fatorial média; KMO= 0,6 -0,7 análise fatorial razoável; KMO= 0,5 -0,6 análise fatorial má; e KMO < 0,5 análise fatorial inaceitável. Adaptado de Gageiro e Pestana (2014, p. 521).

significativa e quando o valor de $\rho > \alpha$, consideramos que a correlação não é estatisticamente significativa (e.g., Oliveira, 2008; Pereira & Patrício, 2016). Cabe ainda ressaltar que nas análises mais conservadoras essa interpretação do p de Pearson depende da área de estudo e dos seus objetivos.

Para finalizar, restava-nos uma última análise estatística, verificar quais eram as variáveis que maximizavam as diferenças entre as categorias das variáveis explicadas (dependente - DP) e as variáveis explicativas (independentes - VI). Para averiguar essas influências consideramos como VD todas as dimensões encontradas das TIC, cidadania, cidadania digital e Telecentro construídas a partir das ACP. Inicialmente, sexo, faixa etária, grau escolar, tipo de Telecentro, ocupação, estado civil e renda eram as possíveis VI. Contudo, considerando termos uma amostra de 515 sujeitos ($N=515$), isto limita a utilização de todas as VI citadas acima, uma vez que a amostra é relativamente reduzida para que se possam considerar tantas VI em simultâneo⁴⁷. Por esse motivo, em função do objetivo principal deste estudo, optamos por utilizar as variáveis faixa etária, tipo de Telecentro e grau escolar. Ressalta-se que a escolha foi pautada na interpretação das VI, já que algumas foram importantes para caracterizar a amostra, mas não foram consideradas nessas análises: no caso da renda, por ser um campo aberto, muitas das respostas revelaram-se inconsistentes em função de os usuários não terem, ou não saberem, com precisão, a renda familiar; quanto à ocupação, algumas recodificações para a redução em três opções (trabalhador com renda, estudante e aposentado/desempregado) nesta VI (originalmente com dez opções de resposta) geraram dúvidas em sua interpretação e poderiam apresentar resultados também inconsistentes (como, por exemplo, trabalhador com carteira assinada e estudante trabalhador); o estado civil não tem relevância para o uso do Telecentro; finalmente, quanto ao sexo, em análises preliminares verificou-se que o sexo não influencia significativamente as dimensões encontradas, não sendo uma variável discriminativa, isto é, globalmente, homens e mulheres têm percepções próximas (com mais semelhanças do que diferenças).

8.3.1 Participantes e caracterização da amostra

A população foi constituída por usuários dos 302⁴⁸ Telecentros instalados (não significa ativos) em Belo Horizonte (cf. Tabela 34 e Figura 37).

Quanto aos participantes, são todos usuários dos 302 Telecentros, de classe social baixa, com idade compreendida entre 18 e 70 anos, com qualquer escolaridade, estado civil ou profissão, aposentados e desempregados.

Optamos por divulgar o *link* do questionário *online* no *site* da Prodabel e no ambiente de trabalho de todos os computadores dos Telecentros ativos.

Tabela 34. Número de Telecentros por tipologia

Gestão	Tipologia Telecentro	Telecentros Ativos	
		n	%
ONGs/Associações	Comunitário	52	17,2
PBH - SMED	Laboratórios TI escolas municipais	172	57,0

⁴⁷ Tendo em conta o plano fatorial que resultaria do cruzamento de todas as variáveis ($2 \times 3 \times 3 \times 3 \times 3 \times 3 = 483$), não haveria sujeitos suficientes em todas as 483 células possíveis de analisar, razão pela qual os resultados não poderiam ser estatisticamente significativos.

⁴⁸ Dado disponível em 10/06/2017 no Portal da PBH. Disponível em: <http://portalpbh.pbh.gov.br/pbh/>

Tabela 34. Número de Telecentros por tipologia

Gestão	Tipologia Telecentro	Telecentros Ativos	
		n	%
PBH - FMC	Centros Culturais	16	5,3
PBH- Prodabel	CRC	2	0,7
PBH - SMED	Laboratórios TI escolas profissionalizantes	03	1,0
PBH - SMPL	BH Cidadania, CRAS, etc.	41	13,6
Outros	Diversos	19	6,3
Total		302	100

Fonte: Diretoria de Inclusão da Prodabel – 13 de maio de 2017

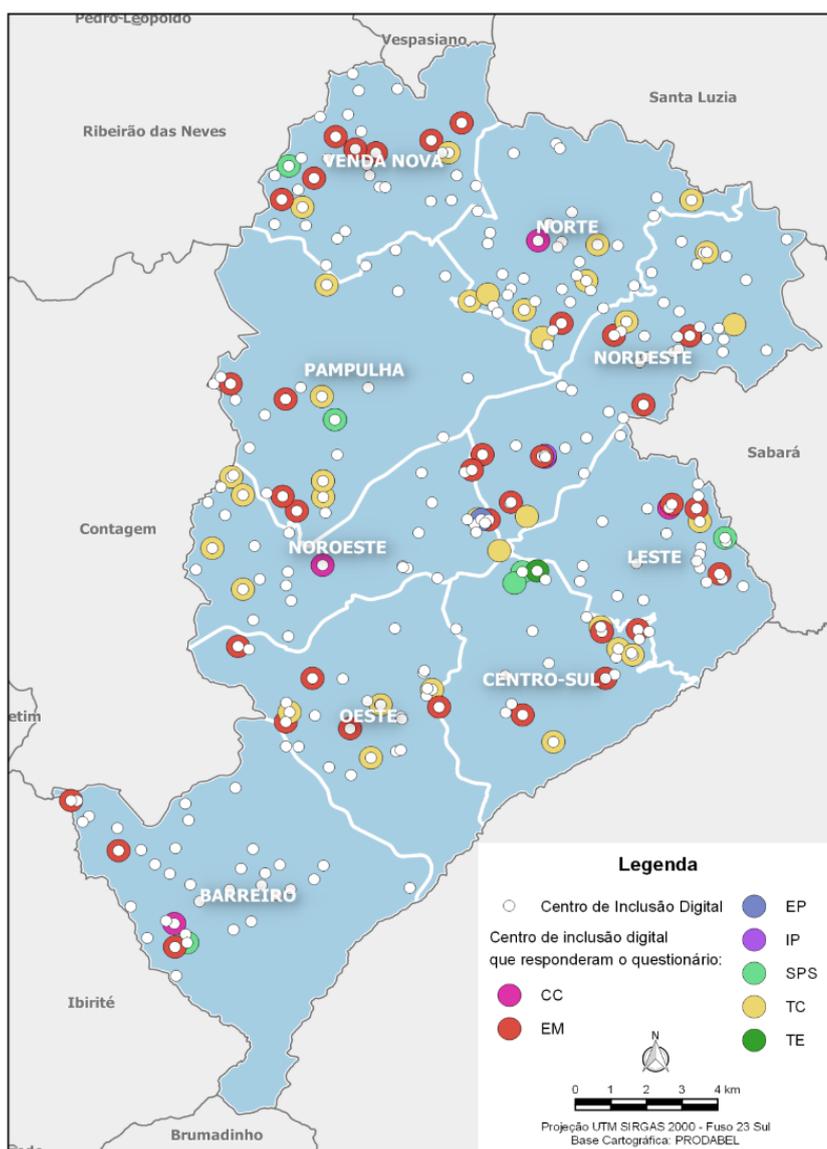


Figura 37. Mapa dos 84 Telecentros participantes por tipologia distribuídos em Belo Horizonte

Permitiu-se que os usuários que frequentaram os Telecentros no período em que a pesquisa estava ativa optassem ou não por responder o questionário *online* utilizando os computadores e o acesso à internet dos Telecentros.

Logo, as respostas foram recolhidas *online* (diretamente para a plataforma do sistema Qualtrics instalada no ISCTE) de forma aleatória, por conveniência.

Em função da recolha de dados *online*, foi alterada a amostra inicialmente prevista e selecionada (em 2015) de usuários de 73 Telecentros (*cf.* Apêndice H) para o critério de Telecentros em funcionamento (abertos ao público) e com gestores disponíveis para a condução da pesquisa.

Ao encerrarmos a fase da coleta de dados, obtivemos uma amostra de 641 participantes, em 84 Telecentros, sendo 291 mulheres e 350 homens. Para que as análises estatísticas pudessem ser efetivas, com todas as respostas, eliminamos 126 questionários (participantes) por estarem com as respostas incompletas. Logo, obtivemos uma amostra de 84 Telecentros, com tipologias diferentes e com 515 participantes que concluíram as respostas do questionário *online* (considera-se questionário concluído aquele cujas respostas válidas vão até a última e/ou penúltima pergunta). Os participantes utilizaram para responder o questionário *online*, em primeiro lugar, 34 Telecentros comunitários (dos 52 existentes) e que também obtiveram o maior número de 249 questionários válidos, seguidos por 35 Telecentros (dos 175 existentes) nos laboratórios de informática das escolas municipais, com 126 questionários válidos. Apesar de os 7 Telecentros inseridos nos equipamentos da Secretaria de Políticas Sociais (dos 41 existentes) terem figurado em terceiro lugar na diversidade de locais utilizados para as repostas dos questionários, estes representaram um número baixo de 11 respostas válidas, enquanto que no Centro de Recondicionamento de Computadores - CRC, sob a responsabilidade da Prodabel, com apenas um local (de um local existente), este obteve 47 questionários com respostas válidas, seguidos dos 5 Telecentros (dos 16 existentes) inseridos nos equipamentos dos centros culturais, que obtiveram 55 questionários com respostas válidas. Outros tipos de Telecentros em dois locais diversos (dos 18 existentes) obtiveram juntos 27 respostas válidas.

Tabela 35. Frequência de respostas por Telecentro e Bairro

Classificação	Telecentro	Respostas	Bairro
1º	CRC	47	Ipiranga
2º	Ventosa	36	Jardim América
3º	Instituto Bacana Demais	35	Concórdia
4º	C. C. São Geraldo	35	São Geraldo
5º	Kopling VB	29	Alípio de Melo
6º	E. M. Nossa Senhora do Amparo	21	Riachuelo

Tais resultados podem indicar a influência do gestor local nos Telecentros (gestão e liderança) perante a comunidade em que vivem e o momento atual da mudança de gestão na Prefeitura de Belo Horizonte e da política de desmonte da rede de Telecentros da cidade de Belo Horizonte (*cf.* Tabela 35 e 36).

Tabela 36. Amostra por tipo de Telecentro

Gestão	Tipologia Telecentro	Telecentros participantes	Nº participantes
ONGs/Associações	Comunitário	34	249
PBH - SMED	Laboratórios TI - escola municipal	35	126
PBH - SMC	Centros Culturais	5	55
PBH- Prodabel	CRC	1	47
PBH - SMED	Laboratórios TI - escola profissionalizante	1	16
PBH - SPS	BH Cidadania	7	11
Outros	Diversos	1	11
Total		84	515

Os 515 participantes estão distribuídos por 168 bairros ou vilas da cidade (cf., Apêndice K) o que é bastante representativo se consideramos que Belo Horizonte possui 487 bairros/vilas oficiais (cf., Figura 38). Nove bairros/vilas aparecem em destaque, o que pode indicar que os usuários frequentam mais os Telecentros em seus bairros de residência e perto de casa (cf. Tabela 37).

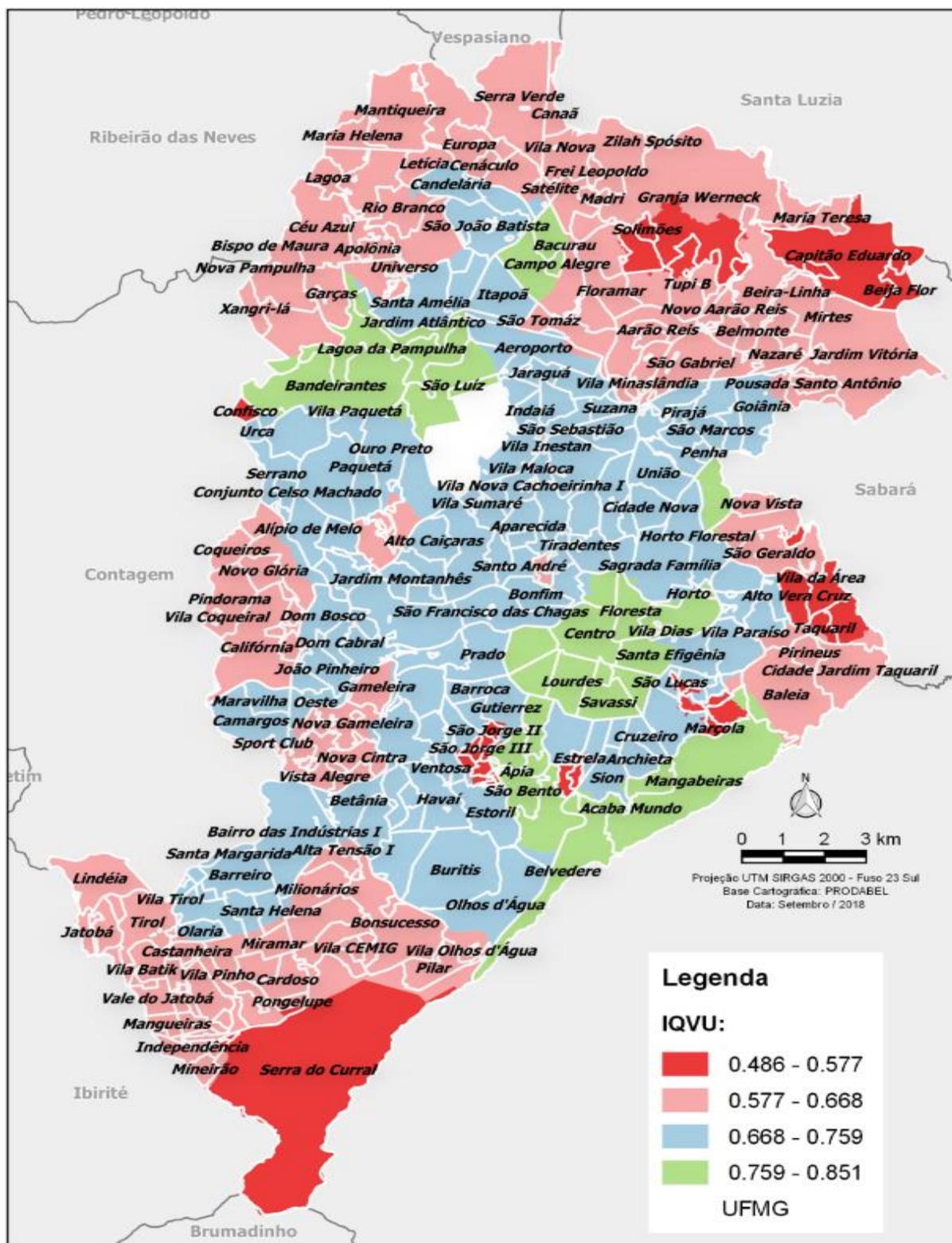


Figura 38. Bairros oficiais de Belo Horizonte sobrepostos às áreas do IQVU
 Fonte: Prodabel – outubro de 2018

Tabela 37. Frequência de respostas por Bairro

Bairro ou Vila	N
Ventosa - Jardim América	33
Concórdia	29
São Geraldo	27
Jardim Alvorada	24
Céu Azul	12
Goiânia	12
Glória	11
Ipiranga	11
São Salvador	11

Os Telecentros estão distribuídos por Belo Horizonte e boa parte deles está inserido em áreas onde o índice de qualidade de vida e de saúde são os mais baixos da cidade (cf. Figura 39).

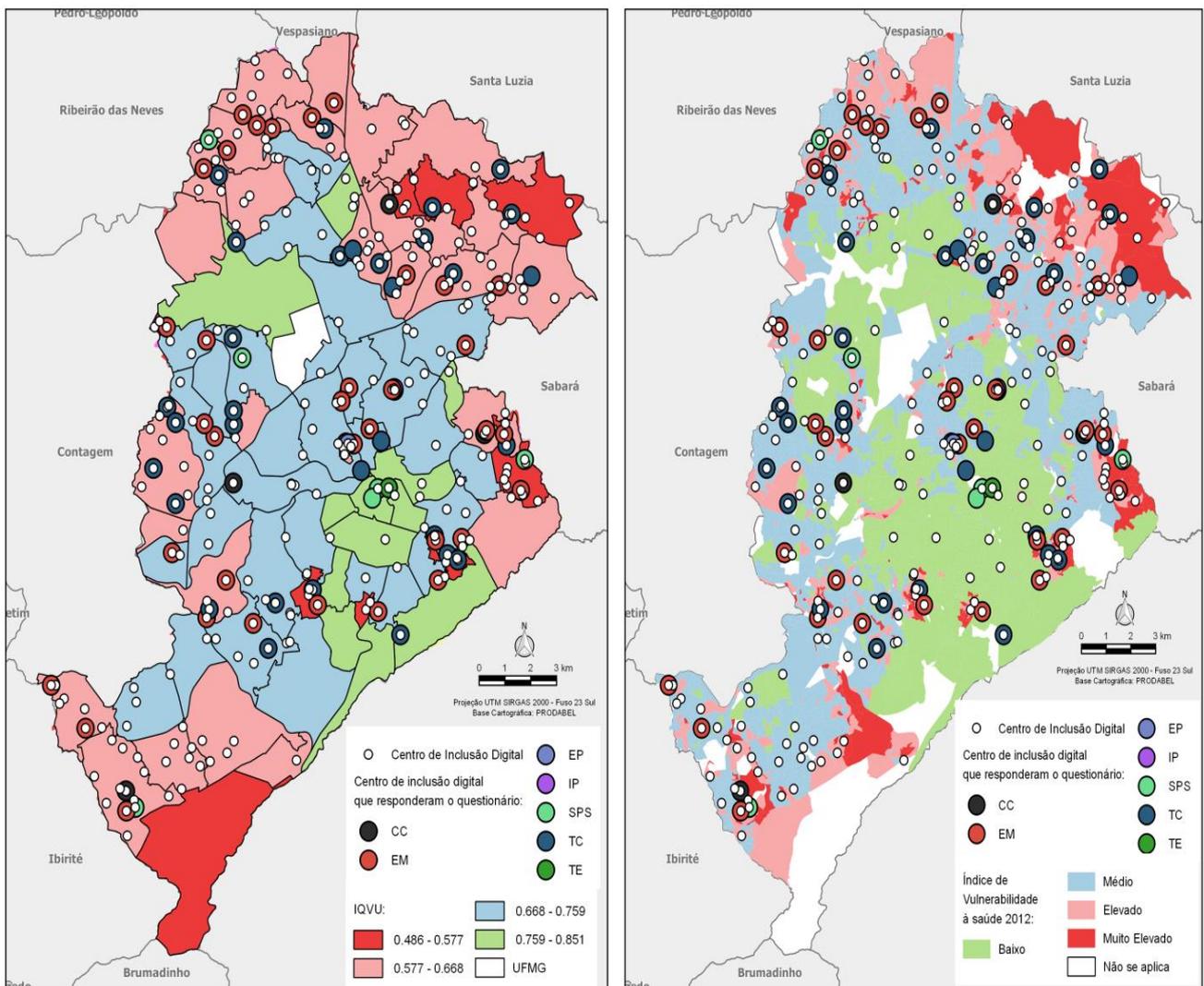


Figura 39. Telecentros participantes da pesquisa distribuídos em Belo Horizonte e índice de qualidade de vida e de saúde das áreas em que estão localizados

Quanto ao sexo, a amostra é composta por 276 homens e 239 mulheres (cf. Figura 40).

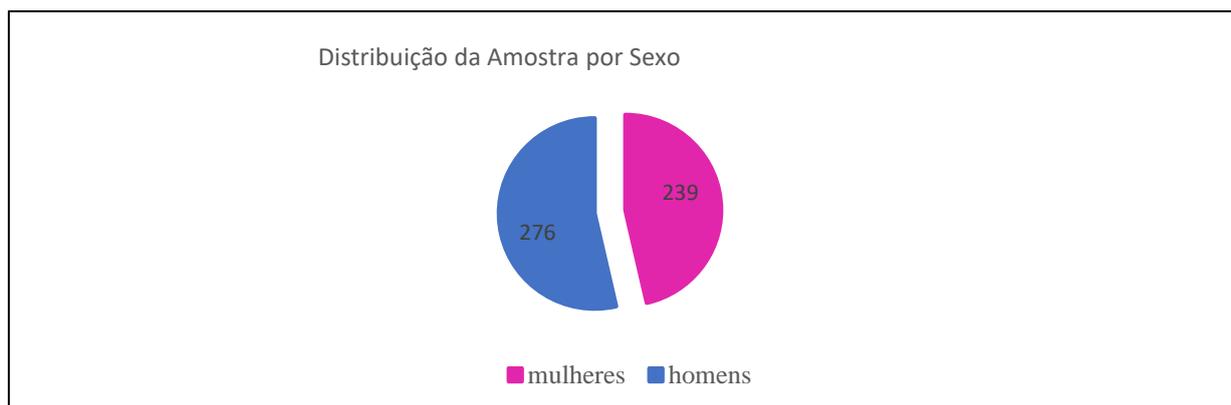


Figura 40. Número de participantes por sexo

Quanto às idades, agrupam-se os participantes em três faixas etárias⁴⁹: 155 participantes na primeira faixa, com idades entre 16 (dezesesseis) e 19 (dezenove) anos; 185 participantes com idades até 36 (trinta e seis) anos; 175 participantes com idades acima de 36 (trinta e seis) anos. Assim, a amostra é composta pelas faixas etárias estabelecidas de forma equilibrada (cf. Figura 41).

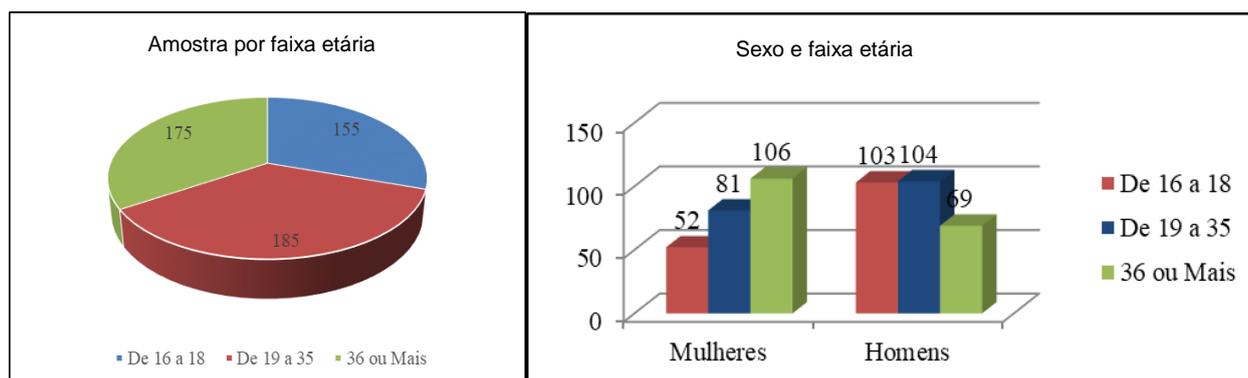


Figura 41. Número de participantes por faixa etária e sexo

Quanto à renda familiar, agrupamos os participantes em cinco classes sociais⁵⁰ estabelecidas no Brasil, sendo a sua distribuição: 331 participantes, a grande maioria, pertencentes à classe “E” (a de menor poder aquisitivo); 154 participantes na classe “D”; e 30 participantes na classe “C”. Nenhum participante declarou pertencer às classes sociais “A” e “B”, o que evidencia o baixo poder aquisitivo dos usuários dos Telecentros (cf. Figura 42).

⁴⁹ Consideram-se para agrupamento das idades os resultados do Estudo 2 desta pesquisa e a literatura que indicam que os jovens (até 19 anos) têm mais habilidades no uso das TIC, seguidos pelos jovens adultos (20 até 36 anos) e, por último, pelos adultos (37 a 55 anos) e os idosos (acima de 56 anos).

⁵⁰ Disponível em: <http://www.ibge.gov.br>. Acesso em: dez 2016.

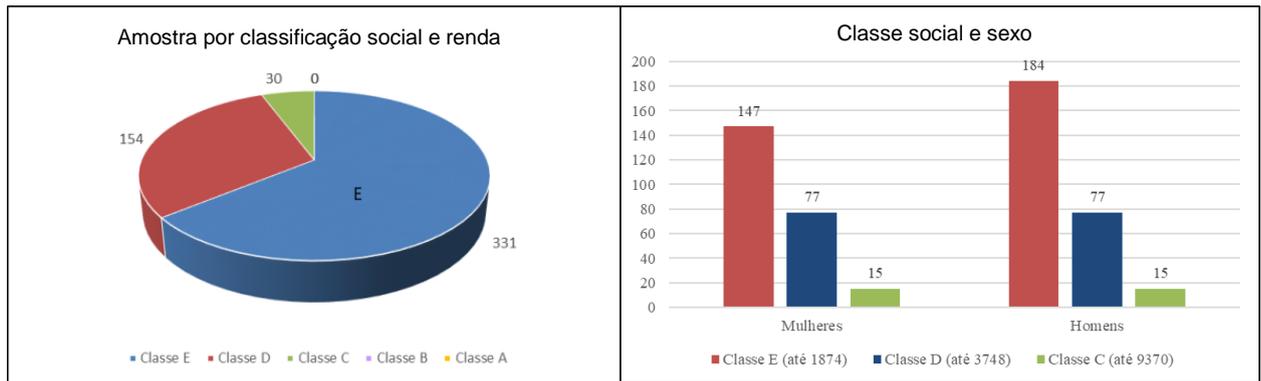


Figura 43. Número de participantes por classe social e sexo

Quanto ao estado civil, 354 participantes, a grande maioria, declararam estar solteiros, seguidos de 150 participantes que declaram ter algum tipo de união e, por último, 11 participantes declaram estar viúvos (cf. Figura 43).

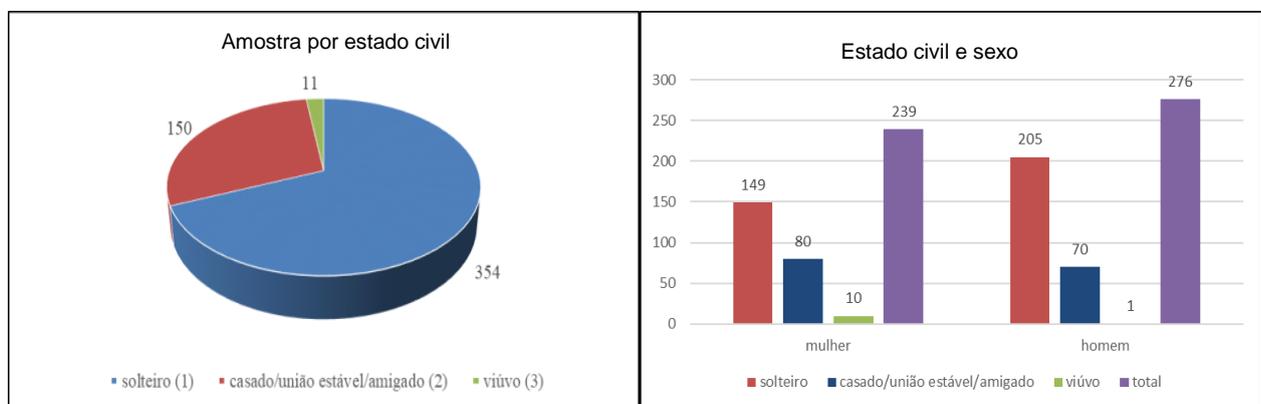


Figura 42. Número de participantes por estado civil e sexo

Quanto à escolaridade, 252 participantes (a maior parte) declararam ter (completo ou incompleto) o 2º grau – médio, seguidos por: 116 participantes que declaram ter (completo ou incompleto) o 3º grau; 95 participantes que declaram ter (completo ou incompleto) o 1º grau – médio; 36 participantes que declaram ter (completo ou incompleto) o 1º grau – elementar; 9 participantes que declaram ser somente alfabetizados; 7 participantes que declaram ter (completo ou incompleto) o mestrado. Nenhum participante declarou ter (completo ou incompleto) o doutorado. Os dados relativos aos participantes que moram em áreas de baixo poder aquisitivo e que possuem curso superior e mestrado podem indicar que as políticas

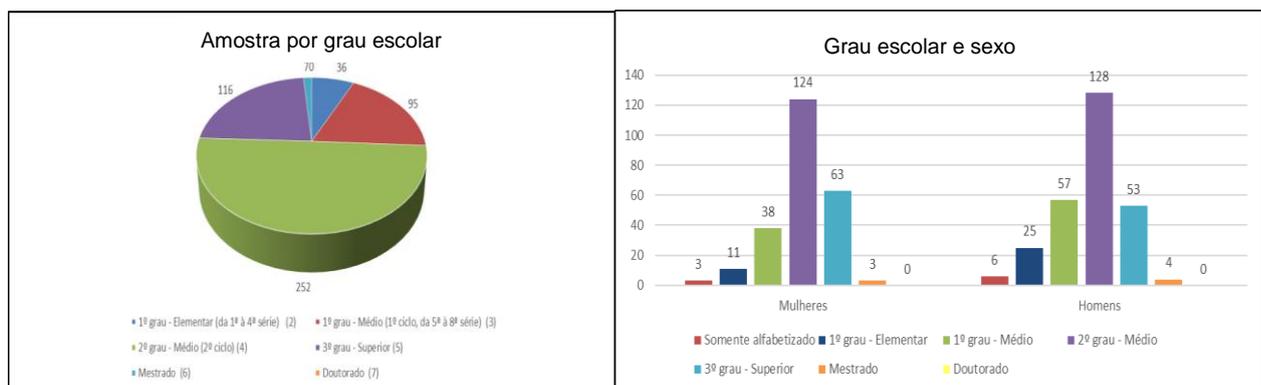


Figura 44. Número de participantes por escolaridade e sexo

públicas sociais (inclui-se aqui a de inclusão digital) estão contribuindo para a melhoria educacional destas pessoas no Brasil (cf. Figura 44).

Quanto à ocupação, 172 participantes declararam ser estudantes, sendo que destes 137 só estudam e 35 estudam e trabalham. A esses seguem 118 participantes que declararam ser empregados formais, com carteira de trabalho assinada, de empresas privadas ou públicas e/ou ONGs e/ou pessoas físicas; 84 declaram estar desempregados e/ou estar recebendo subsídio de seguro desemprego; 48 participantes declararam ser empregados informais, sem carteira de trabalho assinada, trabalhando para empresas privadas e/ou ONGs e/ou pessoas físicas; 35 participantes declararam estar aposentados; 27 participantes declararam atuar como trabalhadores por conta própria (autônomos); 27 participantes declararam ser dona(o) de casa e não trabalhar fora de casa; por último, 4 participantes declararam ser empregadores (cf. Figura 45).

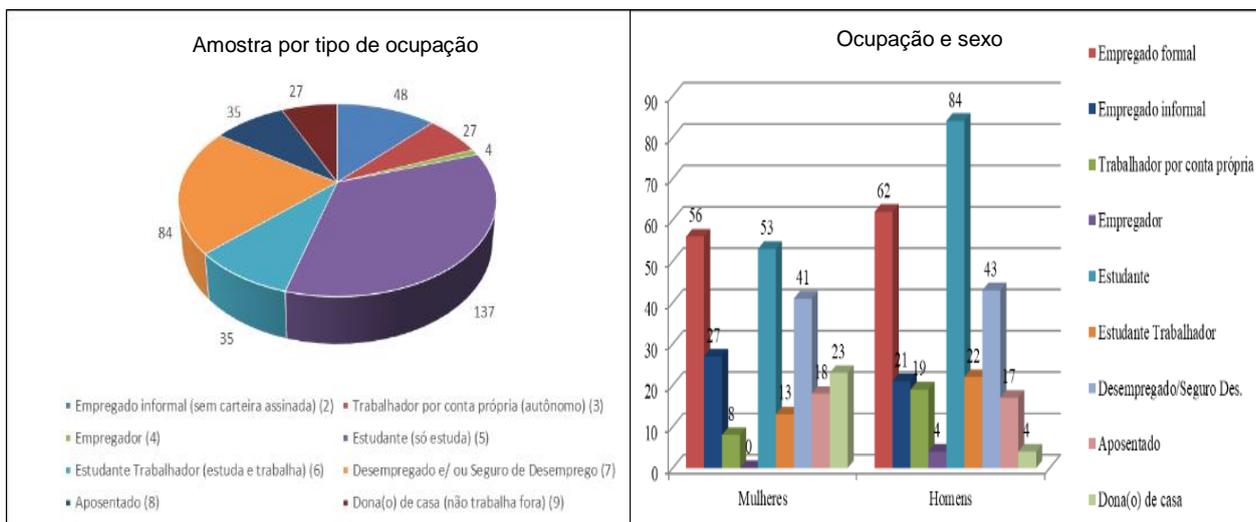


Figura 45. Número de participantes por ocupação e sexo

8.3.2 Variáveis

Consideramos como variáveis independentes o sexo, a idade, o estado civil, a renda, a escolaridade, o bairro de moradia, o local (Telecentro), e, como variáveis dependentes, todas as dimensões: cidadania, TIC e Telecentro.

8.3.3 Instrumento para recolha de dados - Questionário

Foi construído um questionário com várias escalas, cada qual constituída por grupos de questões fechadas e abertas, também designáveis por indicadores ou itens, para medir a percepção dos participantes relativamente às TIC, à cidadania e aos Telecentros. Parte dos itens foi associada a uma escala Likert, avaliada de 1 (mínimo) a 5 (máximo) e a outra parte foi associada a respostas abertas e/ou de múltipla escolha.

Ressalta-se que, apesar de existirem escalas e modelos publicados com o uso das TIC e da cidadania, estas são para públicos com nível educacional e social distintos ao público-alvo deste estudo, e, até o momento, não se verificou nenhuma escala/modelo que validasse o uso de espaços públicos (Telecentros) por seus usuários (de baixo poder aquisitivo e educacional) e o exercício da cidadania digital. Assim, optou-

se por uma solução híbrida para a construção do questionário, utilizando algumas escalas e/ou indicadores publicados e itens que foram extraídos dos resultados sintetizados desta pesquisa da fase documental e da fase do estudo exploratório – esta última fase contribuiu expressivamente com novos itens. Esclarece-se que as escalas e/ou indicadores publicados por outros autores utilizados neste questionário foram adaptados à realidade dos usuários dos Telecentros, quer pela sua dimensão e abrangência de ação, quer pela compreensão gramatical. Como exemplo dessa adaptação, cita-se: participar de comitês mundiais para resolução de problemas sobre meio ambiente no planeta, adaptado para: participar de comitês locais para resolver problemas na comunidade sobre meio ambiente, sociais e políticos. As principais referências para a elaboração das questões e dos itens estão descritas na Tabela 38.

Tabela 38. Principais referências bibliográficas para a elaboração do questionário

Grupos	Principais Referências	Escalas Publicadas
TIC na sociedade da informação	CGI.br (2013) Castells (2011)	Jones & Mitchell (2015) Kim & Glassman (2013) Monetti et al. (2011) Doong & Ho (2012) Lopez (2011)
Telecentro	CGI.br (2013) Sey et al. (2013)	
Cidadania	Bustamante (2010) Ferreira, Teixeira & Borges (2008) Massensini (2011)	

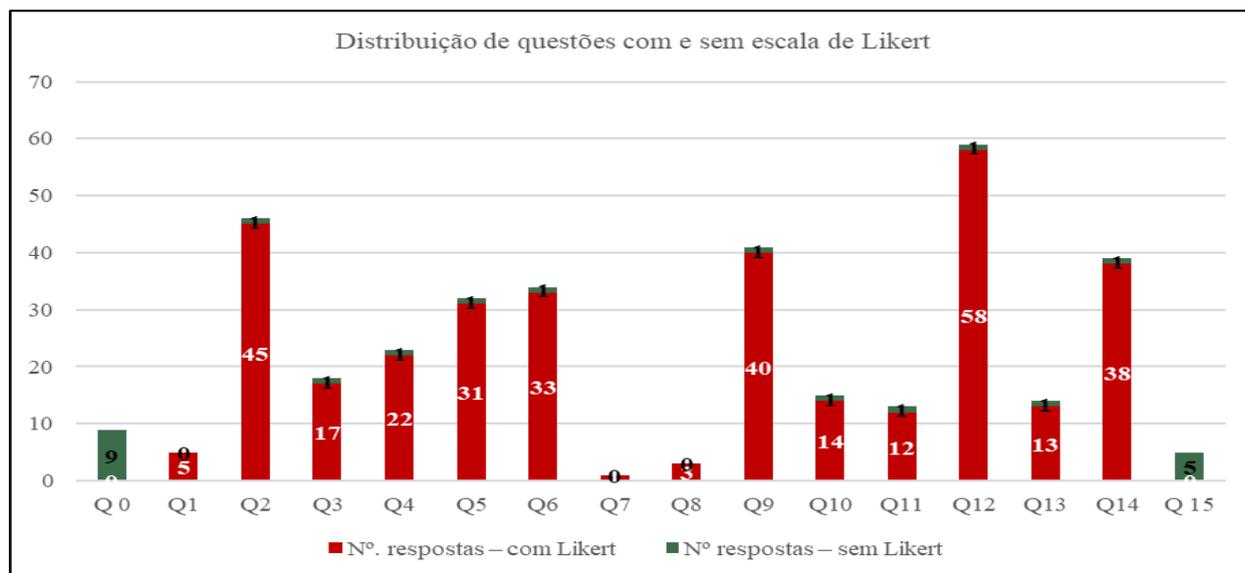
O questionário foi elaborado com 14 perguntas e 357 respostas, sendo 332 respostas com escala *Likert* e 25 respostas abertas ou de múltipla escolha (cf. Apêndice I). Ele está organizado em cinco partes/grupos: identificação socioeconômica, TIC, cidadania, Telecentro e dados para sorteio (cf. Tabela 39 e Figura 46). O questionário foi desenvolvido, em uma primeira versão, usando a ferramenta Word e depois introduzido no *software* Qualtrics, disponível na plataforma *online* do ISCTE-IUL. Três versões ficaram disponíveis *online*, sendo duas versões para os testes (uma para o grupo de controle e outra para os usuários do Telecentro) e uma versão final para as respostas deste estudo.

Tabela 39. Nº de perguntas e respostas do questionário estudo 3 - inferencial

Grupos	Nº da Questão	Questão	Nº respostas – com <i>Likert</i>	Nº respostas – sem <i>Likert</i>
Dados sociodemográficos	-	Sexo, idade, estado civil, renda familiar, escolaridade, ocupação, nome do bairro ou vila em que mora e nome do Telecentro em que está respondendo o questionário	0	9
TIC	Q1	Com que frequência você utiliza cada uma das TIC?	5	0
	Q2	Para você, as TIC (ou Tecnologias de Informação e Comunicação) contribuem para:	45	1
	Q3	Para você, a internet é:	17	1
	Q4	Em que medida o uso das TIC faz você sentir:	22	1
Cidadania	Q5	Para você, a Cidadania é:	31	1
	Q6	Para você, a Cidadania Digital (em nível virtual) é:	33	1
Telecentros	Q7	Com que frequência você utiliza o Telecentro?	1	0
	Q8	Com que frequência você utiliza cada um dos recursos do Telecentro?	3	0
	Q9	Para você, o Telecentro permite:	40	1
	Q10	Para você, o que leva alguém a não frequentar o Telecentro:	14	1
	Q11	O que leva você a frequentar o Telecentro:	12	1
	Q12	O que faz você <i>online</i> , habitualmente, no Telecentro:	58	1
	Q13	Para você, o papel do Gestor do Telecentro é:	13	1

Tabela 39. Nº de perguntas e respostas do questionário estudo 3 - inferencial

Grupos	Nº da Questão	Questão	Nº respostas – com <i>Likert</i>	Nº respostas – sem <i>Likert</i>
	Q14	Para você, o que poderia ser melhor no Telecentro:	38	1
Sorteio	-	Deseja participar de um sorteio de um <i>Notebook</i> ? Nome; Carteira de Identidade; Endereço; <i>E-mail</i> .	0	5
Total			332	25

**Figura 46.** Questões do questionário com e sem escala de *Likert*

8.3.4 Procedimento

Antes de iniciar a coleta dos dados, verificou-se a Resolução Brasileira Nº 510, de 07 de abril de 2016 (ética na pesquisa) e fez-se uma consulta formal à PBH, por meio do comitê de ética em pesquisa envolvendo seres humanos (CEP-SMSA/BH) sobre questões relativas à legalidade da pesquisa. Após consultas, foram obtidas a orientação e a aprovação para a aplicação do questionário dentro dos equipamentos da PBH, garantindo, assim, a legalidade do instrumento de pesquisa.

Na primeira versão disponível do questionário *online*, os sete especialistas da área de Inclusão Digital da Prodabel validaram o questionário, respondendo-o e dando *feedback*, por meio de videoconferências, para o pesquisador. Eles demonstraram preocupação com o longo tempo para a conclusão de todas as respostas e a amplitude em geral das perguntas, tendo em vista o público-alvo da pesquisa. Os especialistas sugeriram que para que os usuários dos Telecentros e os gestores pudessem despende elevado tempo para responder o questionário, em média 60 minutos, seria aconselhável oferecer, por meio de sorteio, brindes a um participante e a um gestor do Telecentro. Para confirmar ou não o diagnóstico apresentado pelos especialistas da área, optou-se, no período de 07 de janeiro a 20 de janeiro de 2017, por realizar teste-piloto com usuários dos Telecentros. Esse teste-piloto contou com o acompanhamento *in loco* do pesquisador e da equipe da Diretoria de Inclusão Digital da Prodabel nos Telecentros. Durante o teste-piloto a equipe interagiu com os usuários e percebeu suas dificuldades ao responder o questionário. O teste-piloto foi realizado em computadores de cinco Telecentros: Ventosa, Bacana Demais, CRJ,

Associação Comunitária da Mulher da Vila Nossa Senhora Aparecida e São Lucas e Paróquia Igreja Nossa Senhora de Fátima, com registro de respostas de 38 participantes no *software* Qualtrics. Registra-se que a Prodabel, por meio da Diretoria de Inclusão Digital, disponibilizou a infraestrutura de transporte para a realização do teste-piloto. Após a realização do teste-piloto, a principal alteração que se realizou no questionário foi a adequação do vocabulário: por exemplo, “plágio”, “disseminação”, “engajado”, “petições”, ou dúvidas em expressões como: haver desemprego, informações contraditórias, interagir com outras pessoas, governo eletrônico, padrão eletrônico de comportamento, participar de processos *online*, controle de tempo dos usuários, linguagem de programação Java, Mysql, qualidade de serviços públicos, Telecentro sem sinalização e reprodução dos preconceitos. Foi necessário acrescentar a palavra “anos” no campo idade e, no campo renda, especificar que era numérico. Acrescentou-se também um item denominado “Telecentro onde a pesquisa está sendo realizada”. Apesar de confirmado pelo investigador o elevado tempo médio de 45 minutos para concluir todas as respostas do questionário, optou-se por não dividir o estudo em várias fases para garantir a fidelidade dos resultados nas dimensões/escalas estudadas com o mesmo público, além do dispêndio de tempo e de recursos para realizar vários estudos. Assim, o novo questionário, com alterações gramaticais e de conteúdo realizadas, ficou disponível *online* (*software* Qualtrics) em 26 de janeiro de 2017.

Antes de iniciar a elaboração do material da divulgação da pesquisa, atendendo à sugestão dos especialistas, o investigador negociou com a diretoria da Prodabel a liberação de dois *notebooks* recondicionados para ofertar como brinde da pesquisa. Definiu-se que um computador seria doado por sorteio entre os participantes da pesquisa e outro seria ofertado para o gestor do Telecentro que mais participantes sensibilizasse para responder o questionário com respostas completas.

Para a divulgação da pesquisa foram desenvolvidas duas peças gráficas para impressão (*cf.* Apêndice J) para distribuição nos Telecentros e um *banner* eletrônico para ficar disponível no *site* da Prodabel (página da Diretoria de Inclusão Digital) pela Assessoria de Comunicação da Prodabel, com supervisão e aprovação do pesquisador. As peças gráficas e o *banner* ficaram disponíveis no período em que ocorreu a coleta de dados para este estudo. A primeira peça gráfica, um cartaz, foi elaborada no formato A3, colorida, com todas as informações da pesquisa para ser distribuída para os Telecentros. A segunda peça, um *display*, foi elaborada no formato A5, colorida, com as informações gerais da pesquisa e um espaço em branco para o gestor identificar, por escrito (como uma alternativa de padronização), o nome do seu Telecentro para ser afixado nos computadores dos Telecentros. As peças gráficas foram impressas, em duas etapas, sendo impressos no total 100 cartazes (folha 30 x 44, Couchê fosco, 300g, com cores 4 x 0 e corte reto guilhotina) e 1.000 *displays* (folha 15 x 8, Triplex 300g, com cores 4 x 0 e corte reto guilhotina) a um custo total de R\$ 580,00 (quinhentos e oitenta reais). Não houve patrocínio para a impressão do material gráfico.

Para finalizar a produção do material gráfico da pesquisa, com o objetivo de facilitar o rápido acesso ao questionário *online* pelos usuários dos Telecentros, criou-se um ícone da pesquisa associado ao *link* do questionário *online* para ficar disponível no ambiente de trabalho dos computadores dos Telecentros. Duas versões desse ícone foram disponibilizadas aos Telecentros – uma versão, compatível com o sistema operacional Windows (32 e 64 *bits*), e outra, compatível com o sistema Unix, versão Libertas. Os ícones foram desenvolvidos pelo pesquisador com o apoio de pesquisadores do ISCTE-IUL.

O passo seguinte foi a distribuição do material impresso e dos ícones para todos os Telecentros. Três tipos de ações (procedimentos), em simultâneo, foram realizados para concretização da pesquisa quanto à sua divulgação, à sua importância e ao preenchimento do questionário *online*. Tais ações foram realizadas pelo pesquisador em conjunto com a equipe de Diretoria de Inclusão da Prodabel, sendo:

a) o pesquisador proferiu quatro palestras para divulgação da pesquisa (cf. Apêndice J). A primeira e a segunda foram ministradas para os gestores dos Telecentros comunitários no miniauditório da unidade Ipiranga (CRC) da Prodabel, nos dias 24 de janeiro e 07 de fevereiro de 2017, respectivamente. A convocação para a participação dos gestores comunitários foi realizada por *e-mail*, e a confirmação de presença foi feita por telefone, pela equipe da Diretoria de Inclusão Digital da Prodabel. Compareceram, em média, em cada palestra, 30 gestores de Telecentro. A palestra teve o objetivo de, além de apresentar a pesquisa, fazer um levantamento mais pontual sobre os problemas que ocorriam nos Telecentros que os impedissem de participar da pesquisa. A terceira palestra foi realizada para os gestores dos Centros Culturais geridos pela Secretaria Municipal de Cultura, no dia 22 de fevereiro de 2017, inserida no contexto de sua reunião mensal no prédio da Secretaria Municipal de Cultura. Nessa reunião, além da apresentação da pesquisa, priorizou-se a garantia da manutenção/funcionamento de seis Telecentros inseridos nos Centros Culturais do Município de Belo Horizonte que participariam da pesquisa. A última palestra foi realizada, por videoconferência, com os agentes de informática das Escolas Públicas Municipais, no dia 10 de março de 2017, inserida no contexto da reunião mensal destes com a Prodabel/Secretaria Municipal de Educação no miniauditório da unidade Ipiranga da Prodabel. A convocação e a gestão da reunião foram realizadas pela equipe da Secretaria Municipal de Educação e contou com o apoio da equipe da Diretoria de Inclusão Digital. Em todas as palestras foi entregue material impresso de divulgação e um CD com o *link* da pesquisa e imagens do material impresso. Alguns gestores utilizaram a imagem do cartaz como papel de parede nos computadores dos Telecentros;

b) em função dos muitos problemas relacionados ao funcionamento dos Telecentros para a realização da pesquisa, traçou-se e executou-se um plano emergencial para manutenção dos Telecentros junto às equipes da Prodabel (aqui não só a Diretoria de Inclusão Digital). Tal plano consistiu em fazer um levantamento e a priorização dos problemas e recursos necessários para manutenção quanto ao acesso à internet e ao uso dos computadores nos Telecentros. O plano foi apresentado pelo pesquisador e aprovado pela equipe da Diretoria de Inclusão Digital da Prodabel. O passo seguinte foi o deslocamento da equipe de manutenção a esses Telecentros com problemas, para a devida manutenção. Em boa parte dessas visitas, em especial durante o mês fevereiro de 2017, o pesquisador acompanhou os técnicos da Prodabel colocando disponível o material de divulgação da pesquisa em cada Telecentro. Nos meses seguintes, março, abril e maio de 2017, essa divulgação foi feita exclusivamente pela equipe da Prodabel.

c) foi elaborada matéria jornalística no âmbito da comunicação interna da Prodabel para a divulgação e a sensibilização sobre a pesquisa que estava em curso junto aos seus funcionários;

Durante todo o período da coleta de dados (26 de janeiro a 10 de maio de 2017), o pesquisador acompanhou, por meio do *software* Qualtrics, o preenchimento *online* dos questionários pelos usuários dos Telecentros. Como procedimento de monitoramento do preenchimento da pesquisa, semanalmente, o pesquisador extraía do *software* Qualtrics os seus relatórios, os analisava, e gerava na ferramenta Excel um resumo com os principais resultados, os enviando, por *e-mail*, aos responsáveis pela gestão dos

Telecentros: Comunitários, das Políticas Sociais, da Educação e da Cultura, bem como para a equipe da Diretoria de Inclusão Digital, que desempenhou importante papel de articulação com tais gestores. Assim, garantiram-se ações pontuais de sensibilização dos coordenadores locais e dos usuários dos Telecentros. Após encerramento da fase da coleta de dados, no dia 11 de maio de 2017 iniciou-se a fase do tratamento dos dados da pesquisa.

Na oitava Reunião dos Gestores Comunitários do ano de 2017, no dia 08 de agosto de 2017, realizada no auditório da Unidade de Inclusão Digital, no Ipiranga, em Belo Horizonte, MG, Brasil, o pesquisador apresentou os resultados iniciais da pesquisa referente à categorização da amostra desta pesquisa inferencial aos gestores dos Telecentros Comunitários e divulgou o resultado do participante sorteado para ganhar o *notebook* e o resultado do Telecentro que mais contribuiu com questionários válidos da pesquisa. Esclarece-se que esse sorteio foi feito apenas para os usuários que se interessaram em participar da pesquisa. O sorteio foi feito por um professor do ISCTE (não participante da pesquisa) de forma aleatória e eletrônica.

8.3.5 Tratamento de dados

O tratamento de dados foi feito utilizando o *software* SPSS⁵¹, com recurso a diferentes técnicas de estatística, univariada e multivariada, com o objetivo de realizar as operações necessárias com vista a responder aos objetivos propostos: por exemplo, cálculos de estatística descritiva simples, comparações de médias (para comparar os resultados associados aos grupos de pertença – e.g., sexo masculino *versus* sexo feminino), técnicas de análise fatorial (e.g., análises fatoriais em componentes principais para determinar os fatores que, devidamente interpretados, corresponderão a dimensões, nomeadamente para a cidadania digital), técnicas de análise de variância (e.g., ANOVA, para verificar as variações nas dimensões obtidas para a cidadania digital, e para as outras dimensões associadas aos conceitos em estudo, em função dos grupos de pertença), análises correlacionais (e.g., para determinar a significância das associações que podemos estabelecer entre as diversas dimensões obtidas, nomeadamente das dimensões da cidadania digital em relação àquelas relativas à importância do Telecentro), e outros tipos de técnicas de análise estatística que consideremos como metodologicamente relevantes. Poderemos, por exemplo, comparar também o grupo de usuários dos Telecentros com o ‘grupo de não frequentadores’, para verificar se há diferenças significativas na percepção da cidadania digital. Portanto, os testes estatísticos serão escolhidos em função dos objetivos, da abordagem metodológica e das medidas do questionário.

Em termos de análise de tratamento de dados, podem ser agrupados:

- a) Cidadania (passiva e ativa)
- b) TIC – contribuem;
- c) TIC – sentimentos;
- d) TIC – internet;
- e) Uso das TIC em geral e no Telecentro;
- f) Telecentro – utilização e prática;
- g) Telecentro – vantagens e desvantagens;

⁵¹ *Statistical Package for Social Sciences* – SPSS é um pacote estatístico que inclui várias técnicas de tratamento estatístico, desde as mais simples (estatística descritiva) às mais complexas (diferentes tipos de análises fatoriais); é útil no apoio a “tomadas de decisão”. Disponível em: www.ibm.com/software/products/pt/spss-statistics. Acesso em: 29 mai. 2017.

- h) Telecentro – atividades desenvolvidas;
- i) Telecentro – papel do gestor;
- j) Telecentro – sugestão de melhorias.

Em termos de tratamento estatístico por tema foi utilizada estatística descritiva, com análise principal de componente – ACP, Correlações e UNIANOVAS (cf. Tabela 40).

Tabela 40. Tratamento estatístico por tema Cidadania, Cidadania Digital, TIC, Internet, Telecentro

Temas	Subtemas	Estatística descritiva	ACP	Correlações	UNIANOVAS
Cidadania	Percepções	✓	✓	✓	✓
Cidadania Digital	Percepções	✓	✓	✓	✓
TIC	Frequência e tipo	✓			
	Permite	✓	✓	✓	✓
	Sentimentos	✓	✓	✓	✓
Internet	Percepções	✓	✓	✓	✓
Telecentro	Frequência e tipo	✓			
	Permite fazer	✓	✓	✓	✓
	Razões para frequentar	✓	✓	✓	✓
	Razões para não frequentar	✓	✓	✓	✓
	Atividades	✓	✓	✓	✓
	Papel do gestor	✓	✓	✓	✓
	Melhorias	✓	✓	✓	✓

Quando optamos por utilizar as UNIANOVAS, foi realizada uma recodificação dos itens das variáveis independentes em função da amostra existente e para maior compreensão dos resultados (cf. Tabelas 41 a 43). As VI ocupação, renda e sexo não foram utilizadas por diferentes razões que serão explicadas nos resultados da análise das Unianovas (cf. Tabelas 44 a 46).

Tabela 41. Agrupamento da V.I. faixa etária

Resultados agrupados de acordo com a tipologia estabelecida por CGI.Br (2013); Sey <i>et al.</i> (2013) & IBGE (2016).								
Dados do SPSS					Dados agrupados (ID3)			
Nº	Tipo idade	Descrição	Frequência	%	Nº	Tipo	Frequência	%
1	< 19	Jovem	155	30,10	1	< 19	155	30,10
2	19 a 36	Jovem adulto	185	35,92	2	19 a 36	185	35,92
3	>36 a 60	Adulto	136	26,41	3	>36	175	33,98
4	>60	Idoso	39	7,57				
Total			515	100,00	Total		515	100,00

Tabela 42. Agrupamento da VI tipo de Telecentro

Resultados agrupados de acordo com a tipologia dos Telecentros (Haddad, Oliveira, Cardoso, 2016)								
Resultados originais da pesquisa					Resultados agrupados (Tipo Telecentro)			
Nº	Sigla	Descrição	Frequência	%	Nº	Descrição	Frequência	%
7	TC	Comunitário	249	48,30	1	Comunitário	249	48,3
5	SPS	Política Social Municipal	11	2,20	2	Outros Governamental	126	27,2
4	IP	Informática Pública Municipal	47	9,10				
3	EP	Escola Profissionalizante	16	3,10				
1	CC	Centro Cultural Municipal	55	10,70				
6	TE	Estado	11	2,10				
2	EM	Escola Municipal	126	24,50	3	Escola Municipal	140	24,5
Total			515	100	Total		515	100,00

Tabela 43. Agrupamento da VI tipo de grau de escolar

Resultados agrupados por ciclo educacional no Brasil (IBGE, 2016)							
Resultados originais da pesquisa				Resultados agrupados (grau escolar)			
Tipos	Nº	Frequência	%	Nº	tipos	Frequência	%
somente alfabetizado	1	12	1,76	1	até 1º grau	140	27,00
1º grau elementar	2	37	7,05				
1º grau médio	3	91	17,81				
2º grau médio	4	252	49,32	2	2º grau	252	49,00
3º grau superior	5	116	22,70	3	3º grau e mestrado	123	24,10
mestrado	6	7	1,37				
Total		515	100,00	Total		515	100,00

As VI ocupação, renda e sexo não foram utilizadas na análise das UNIANOVAS.

Tabela 44. Agrupamento da VI tipo de ocupação

Resultados agrupados por ocupação no Brasil (IBGE, 2016)							
Resultados originais da pesquisa				Resultados agrupados (ocup1)			
Tipos de ocupação	Nº	frequência	%	Nº	Tipos	Part.(N)	%
empregado formal	1	118	22,91	1	Trabalhador com renda	198	38,45
empregado informal	2	48	9,32				
trabalhador por conta própria	3	27	5,24				
empregador	4	5	0,97	2	Estudante	181	35,15
estudante	5	136	26,41				
estudante trabalhador	6	35	6,80	3	Sem renda laboral e aposentados	136	26,41
desempregado	7	84	16,31				
aposentado	8	35	6,80				
dona(o) de casa	9	27	5,24				
Total		515	100,00	Total		515	100,00

Tabela 45. Agrupamento da VI renda

Resultados agrupados por faixa salarial e sua respectiva classe social (IBGE, 2016)			
Renda	N	%	Limite de renda por classe social
1	331	61,80	(classe E) até 1.874 reais
2	154	28,70	(classe D) até 3.748 reais
3	30	5,60	(classe C) até 9.370 reais
Branços	21	4,07	Não responderam
Total	515	100,00	

Tabela 46. Agrupamento da VI sexo

Dados do SPSS			
Descrição	Nº	Frequência	%
Mulheres	1	239	46,41
Homens	2	276	53,59
Total		515	100,00

8.4 Resultados

8.4.1 Determinar e analisar as percepções sobre a cidadania (passiva) e a cidadania digital

8.4.1.1 Cidadania (passiva)

A cidadania é representada, em primeiro lugar, como a liberdade de pensamento e comunicação (M=4,27; DP=0,733) refletindo o conceito do direito civil (Marshall, 1967). Igualmente importante é ter moradia (M=

4,26), trabalho e rendimentos (M=4,25), e o que comer (M=4,22), o que pode justificar-se pelo baixo nível socioeconômico e as necessidades básicas de sobrevivência, nesta população. Os participantes relevam também ter uma ocupação profissional reconhecida por lei (M=4,19) e saber o seu papel num grupo (M=4,23), sendo assim reconhecido o papel do Estado na regulamentação das ocupações para a conquista da cidadania (Henriques, 2003). E nesse sentido há que respeitar o espaço (M=4,23) e os direitos e deveres das pessoas (M=4,22). Ter lazer (M=4,19) é ainda bastante valorizado como um direito social. Esses dez indicadores (com médias mais altas), evidenciam o direito social e o civil, e não o direito político (cf. Figura 47 e Tabela 47).

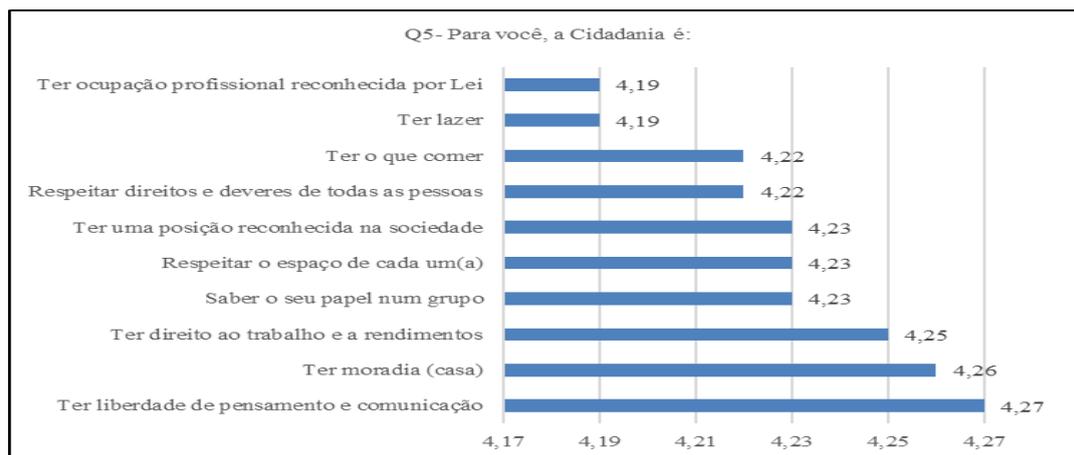


Figura 47. Itens com as 10 maiores médias que representam a cidadania

Tabela 47. Significado de Cidadania

Item	Média	Desvio-padrão
Ter liberdade de pensamento e comunicação	4,27	0,733
Ter moradia (casa)	4,26	0,774
Ter direito ao trabalho e a rendimentos	4,25	0,759
Saber o seu papel num grupo	4,23	0,787
Respeitar o espaço de cada um(a)	4,23	0,780
Ter uma posição reconhecida na sociedade	4,23	0,811
Respeitar direitos e deveres de todas as pessoas	4,22	0,733
Ter o que comer	4,22	0,846
Ter lazer	4,19	0,798
Outro(a):	4,19	0,815
Ter ocupação profissional reconhecida por lei	4,19	0,943
Ser livre (na sociedade)	4,18	0,768
Preocupar-se com o coletivo ou a comunidade (por solidariedade)	4,17	0,779
Ter responsabilidade	4,15	0,904
Ser respeitado(a)	4,13	0,787
Assegurar direitos na sociedade	4,12	0,794
Conquistar um objetivo na vida	4,12	0,779
Haver igualdade de direitos (baseada em ideias, valores e crenças)	4,11	0,839
Igualdade de obrigações para todos (baseada em ideias, valores e crenças)	4,10	0,908
Poder pronunciar-se e lutar pelos seus direitos	4,10	0,765
Fazer-se ouvir	4,09	0,768
Saber ouvir e falar	4,07	0,829
Respeitar a liberdade de opinião	4,05	0,826
Garantir o direito à vida	4,05	0,789
Manifestar-se politicamente de forma livre	4,03	0,900
Poder participar em questões sociais, ambientais, políticas, etc.	4,02	0,831
Participar de movimentos políticos/sociais	4,00	0,863
Conscientizar-se sobre a realidade em que vive	3,94	0,897
Participar no desenvolvimento local	3,93	0,919
Viver coletivamente em harmonia	3,90	0,953

Tabela 47. Significado de Cidadania

Item	Média	Desvio-padrão
Ajudar a resolver os problemas da comunidade	1,00	0,000

8.4.1.1.1 ACP Cidadania (passiva)

Com os 31 itens (ou indicadores) que integram a questão sobre cidadania, foi realizada uma ACP. Verificou-se a adequabilidade do conjunto inicial de itens, dado o elevado valor de KMO obtido (0,964). Dessa ACP foram extraídos quatro fatores que explicam 68,4% da variância total (cf. Apêndice M). Partindo dessa solução inicial, tendo em conta os itens (ou indicadores) que se verificou terem baixa comunalidade, ou serem mistos, verificamos, recorrendo a novas análises (ACP), que oito dos itens iniciais (respectivamente: Assegurar direitos na sociedade; Saber o seu papel num grupo; Respeitar a liberdade de opinião; Ajudar a resolver os problemas da comunidade; Garantir o direito à vida; Ter uma posição reconhecida na sociedade) apresentam um peso (ou carga) fatorial significativo (considerando como má discriminação um valor igual ou inferior a 0,60 ou igual ou superior a 0,50) em um ou mais do que uma componente. Respeitar direitos e deveres de todas as pessoas, apesar da razoável discriminação, com valores entre 0,60 e 0,63, está em mais de uma componente. Verificou-se também que o item 'Outro' tem uma baixa comunalidade (pelo fato de ser discriminativo - inaceitável menor que 0,5 em todos os componentes), sendo por isso igualmente retirado da última análise efetuada. Assim, esses oito itens foram suprimidos do conjunto de variáveis inicial, e realizou-se uma última ACP, que revelou a boa adequabilidade dos mesmos (tendo sido observado um valor KMO=0,959). Dessa ACP extraíram-se dois componentes que explicam 64,8% da variância total (cf. Tabela 48).

Tabela 48. Solução fatorial (otimizada) das dimensões de Cidadania

Cidadania Itens	Componentes	
	Direito Social e Direito Civil	Direito Político
Ter o que comer	0,827	0,183
Ter moradia (casa)	0,825	0,192
Ter responsabilidade	0,788	0,334
Ter ocupação profissional reconhecida por lei	0,760	0,204
Ter lazer	0,758	0,308
Ser respeitado(a)	0,754	0,386
Ter direito ao trabalho e a rendimentos	0,750	0,368
Ter liberdade de pensamento e comunicação	0,738	0,363
Respeitar o espaço de cada um(a)	0,716	0,467
Viver coletivamente em harmonia	0,694	0,441
Ser livre (na sociedade)	0,672	0,410
Saber ouvir e falar	0,664	0,449
Participar no desenvolvimento local	0,240	0,822
Poder participar em questões sociais, ambientais, políticas, etc.	0,293	0,805
Manifestar-se politicamente de forma livre	0,242	0,793
Participar de movimentos políticos/sociais	0,167	0,788
Poder pronunciar-se e lutar pelos seus direitos	0,391	0,737
Fazer-se ouvir	0,336	0,716
Preocupar-se com o coletivo ou comunidade (por solidariedade)	0,386	0,697
Conscientizar-se sobre a realidade em que vive	0,278	0,687
Haver igualdade de direitos (baseada em ideias, valores e crenças)	0,462	0,583
Igualdade de obrigações para todos (baseada em ideias, valores e crenças)	0,409	0,563
Conquistar um objetivo na vida	0,304	0,497
Valores próprios	7,900	7,000
Variância explicada (%)	34,300	30,500
Variância acumulada (%)	34,300	64,800
Alpha de Cronbach (α)	0,955	0,930

ACP Cidadania: solução fatorial, após rotação *varimax*, com normalização Kaiser, convergente em três iterações; KMO= 0,959; teste de esfericidade de Bartlett= 9868,789; significância= 0,00

Podemos agora identificar estes dois componentes ou fatores:

1 – O primeiro fator obtido agrupa itens que remetem, por um lado, para as questões associadas ao Direito Social – nomeadamente, Ter o que comer; Ter moradia (casa); Ter responsabilidade; Ter ocupação profissional reconhecida por Lei; Ter lazer; Ser respeitado(a); e Ter direito ao trabalho e a rendimentos) e, por outro, itens que se associam ao Direito Civil (respectivamente, Ter liberdade de pensamento e comunicação; Respeitar o espaço de cada um(a); Viver coletivamente em harmonia; Ser livre (na sociedade); Saber ouvir e falar). Sendo assim, e tendo em conta o referencial teórico-conceitual, optou-se, posteriormente, por dividir esse fator em dois, respectivamente, Direito Social (e.g., Marshall, 1967; J. M. Pereira, 2007), e a componente Direito Civil⁵² (e.g., Massensini, 2011; Caraça, 2007) (cf. Tabela 48).

2 – O segundo fator engloba indicadores que, essencialmente, se referem à possibilidade de participação, intervenção ou manifestação política, ou a questões associadas à esfera política, isto é, ao Direito Político (itens: Poder participar em questões sociais, ambientais, políticas, etc.; Manifestar-se politicamente de forma livre; Participar de movimentos políticos/sociais; Poder pronunciar-se e lutar pelos seus direitos; Fazer-se ouvir; Preocupar-se com o coletivo ou comunidade - por solidariedade; Conscientizar-se sobre da realidade em que vive; Haver igualdade de direitos - baseada em ideias, valores e crenças; e Igualdade de obrigações para todos - baseada em ideias, valores e crenças). Os itens associados agrupam-se de forma coerente nesta componente⁵³ (e.g., Marshal, 1967).

Em sequência, voltamos a calcular os índices Alpha de Cronbach (cf. Tabela 49), verificando que as três dimensões assim consideradas são internamente consistentes, com um elevado grau de confiança – e que os itens que as englobam têm fortes índices de correlação entre si. Consideramos, então, três dimensões de cidadania: 1 – Direito Social; 2 – Direito Civil; 3 – Direito Político.

Tabela 49. Alfa de Cronbach das dimensões otimizadas para Cidadania

Dimensões	Dimensão		
	1 - Direito Social	2 - Direito Civil	3 - Direito Político
Alpha de Cronbach (α)	0,929	0,906	0,930

8.4.1.2 Cidadania digital (ativa)

Cidadania digital é, sobretudo, sinónimo de ter acesso à informação *online* (M=4,19; DP= 0,746). É o direito à informação que permite participar efetivamente em todas as esferas sociais (Oyedemi, 2014). Porém, o fato de os participantes pertencerem a classes sociais de baixo poder aquisitivo, e não terem recursos financeiros próprios para acessar a internet, mostra como é igualmente importante que o Governo garanta o acesso gratuito à internet (M=4,18), e aos mundos digitais (M=4,1), em especial, aos jovens pobres (M=4,10), o que corresponde a um dos objetivos das políticas públicas de inclusão digital. Apesar do pouco nível de escolaridade observado (a maior parte no 1º e no 2º grau escolar), reconhece-se que para o

⁵² Nota: Este fator será posteriormente dividido, e identificado como 1 e 2.

⁵³ Nota: Este fator será posteriormente identificado como 3.

exercício da cidadania digital é necessário usar as TIC de forma responsável (M=4,18) e pelo bem social (M=4,06) (Snyder, 2016). O uso das TIC como meio de conscientizar as pessoas a viver em sociedade (M=4,14), ensinando-as a pesquisar informação (M=4,12) e a resolver várias questões *online* (M=4,05), pressupõe viver e participar na sociedade, promovendo a ajuda ao próximo e o desenvolvimento da comunidade local, ou seja, o direito pleno à cidadania digital. A cidadania digital tem forte ligação com o direito político, como uma forma *online* de manifestar e mobilizar as pessoas nesta sociedade da informação (M=4,04). Em suma, as percepções sobre cidadania digital relevam a necessidade de garantir o direito à vida e a viver em sociedade, com participação civil e política (e.g., Massensini, 2011; Silveira, 2010) (cf. Figura 48 e Tabela 50).

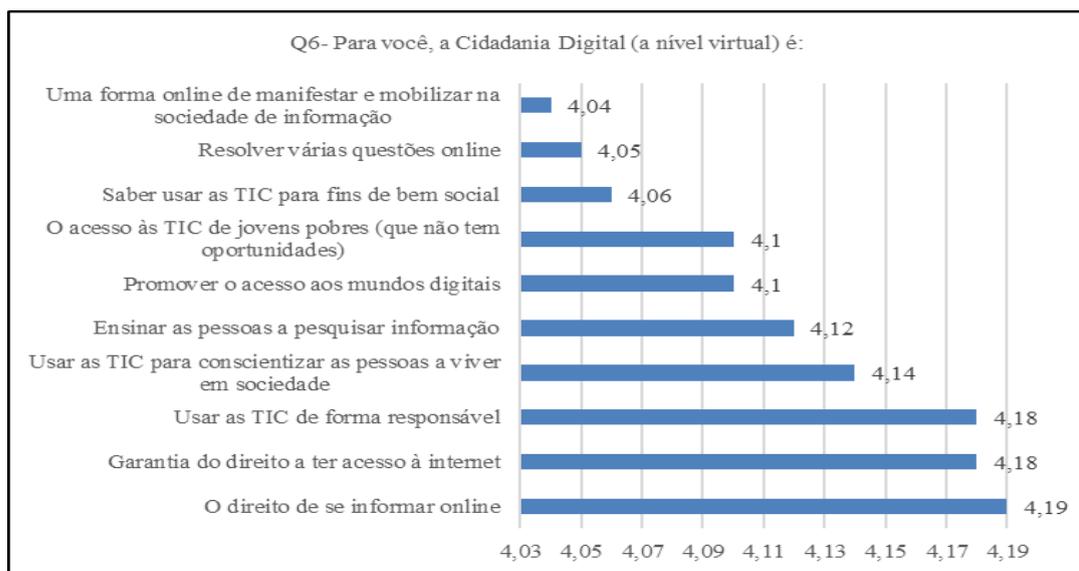


Figura 48. Itens com as 10 maiores médias que representam a cidadania digital

Tabela 50. Significado de Cidadania Digital

Item	Média	Desvio-adrão
O direito de se informar <i>online</i>	4,19	0,746
Garantia do direito a ter acesso à internet	4,18	0,788
Usar as TIC de forma responsável	4,18	0,769
Usar as TIC para conscientizar as pessoas a viver em sociedade	4,14	0,805
Ensinar as pessoas a pesquisar informação	4,12	0,749
Promover o acesso aos mundos digitais	4,10	0,814
O acesso às TIC de jovens pobres (que não têm oportunidades)	4,10	0,917
Saber usar as TIC para fins de bem social	4,06	0,847
Resolver várias questões <i>online</i>	4,05	0,818
Uma forma <i>online</i> de manifestar e mobilizar na sociedade da informação	4,04	0,782
Usar a internet para participação social e econômica na sociedade	4,02	0,801
Ter acesso a qualquer processo (recurso, norma ou sistema) <i>online</i>	4,01	0,843
O processo <i>online</i> de conquistar (igualdade de) direitos	4,00	0,793
O direito à vida em sociedade com a participação civil e política	4,00	0,836
Uma forma ativa de agir que fortalece o exercício da cidadania	4,00	0,817
Convidar o outro a participar na sociedade	4,00	0,791
Sentir-me conectado(a) a qualquer pessoa em qualquer lado	3,98	0,812
Poder participar em quaisquer processos <i>online</i> (recursos, sistemas, etc.)	3,97	0,845
Combater <i>online</i> qualquer exclusão (cultural, econômica, territorial ou étnica)	3,97	0,911
Lutar contra a exclusão digital	3,96	1,038
O uso de serviços que aproximam os assuntos públicos dos cidadãos	3,96	0,860
Ajudar cada um(a) a sentir-se membro da sociedade	3,95	0,833
Processo <i>online</i> para resolver problemas (da comunidade, do país ou do mundo)	3,94	0,907
Usar a internet para participação política	3,88	0,927

Tabela 50. Significado de Cidadania Digital

Item	Média	Desvio-adrão
Sentir que posso ajudar a resolver qualquer problema	3,86	0,809
Ter domínio no uso das TIC	3,86	0,924
Ter uma visão crítica ao participar em processos <i>online</i>	3,83	0,930
Desenvolver serviços de governo <i>online</i>	3,81	0,885
Poder votar <i>online</i>	3,78	1,067
O modo como os usuários se comportam na internet	3,68	0,968
O processo <i>online</i> de libertação de uma condição social e econômica ruim	3,59	1,006
Outro(a):	3,26	1,431
Excluir da sociedade pessoas que não dominam as TIC	2,30	1,259

8.4.1.2.1 ACP Cidadania Digital

Com os 33 itens (ou indicadores) que integram a questão sobre cidadania digital, foi realizada uma ACP. Verificou-se a adequabilidade do conjunto inicial de itens, dado o elevado valor de KMO obtido (0,962). Dessa ACP foram extraídos cinco fatores que explicam 60,3% da variância total (cf. Apêndice N). Partindo dessa solução inicial, oito itens foram suprimidos do conjunto de variáveis inicial (respetivamente, Excluir da sociedade pessoas que não dominam as TIC; O direito à vida em sociedade com a participação civil e política; O processo *online* de libertação de uma condição social e econômica ruim; O uso de serviços que aproximam os assuntos públicos dos cidadãos; Ter uma visão crítica ao participar em processos *online*; O modo como os usuários se comportam na internet; Poder votar *online*; e Outro). Assim, realizou-se uma última ACP, que revelou a boa adequabilidade dos mesmos (tendo sido observado um valor KMO=0,962). Dessa ACP extraíram-se três componentes que explicam 59,5% da variância total (cf. Tabela 51).

Tabela 51. Solução fatorial (otimizada) das dimensões de Cidadania Digital

Cidadania Digital	Componentes		
	Integração social	Acesso ao digital	Literacia digital
Resolver várias questões <i>online</i>	0,721	0,283	0,190
Usar a internet para participação social e econômica na sociedade	0,700	0,241	0,254
Uma forma <i>online</i> de manifestar e mobilizar na sociedade da informação	0,688	0,329	0,212
Ter domínio no uso das TIC	0,685	0,009	0,139
Sentir que posso ajudar a resolver qualquer problema	0,673	0,092	0,308
Saber usar as TIC para fins de bem social	0,670	0,296	0,190
Usar as TIC para conscientizar as pessoas a viver em sociedade	0,667	0,365	0,225
Uma forma ativa de agir que fortalece o exercício da cidadania	0,664	0,265	0,312
Usar a internet para participação política	0,658	0,083	0,297
Usar as TIC de forma responsável	0,656	0,462	0,184
Sentir-me conectado(a) a qualquer pessoa em qualquer lado	0,645	0,241	0,180
Ter acesso a qualquer processo (recurso, norma ou sistema) <i>online</i>	0,641	0,236	0,226
Promover o acesso aos mundos digitais	0,605	0,453	0,213
Processo <i>online</i> para resolver problemas (da comunidade, do país ou do mundo)	0,581	0,326	0,304
Poder participar em quaisquer processos <i>online</i> (recursos, sistemas, etc.)	0,544	0,478	0,337
O processo <i>online</i> de conquistar (igualdade de) direitos	0,519	0,385	0,370
Lutar contra a exclusão digital	0,068	0,766	0,112
O acesso às TIC de jovens pobres (que não têm oportunidades)	0,336	0,708	0,161
Garantia do direito a ter acesso à internet	0,276	0,648	0,339
O direito de se informar <i>online</i>	0,458	0,576	0,295
Ajudar cada um(a) a sentir-se membro da sociedade	0,254	0,184	0,788

Tabela 51. Solução fatorial (otimizada) das dimensões de Cidadania Digital

Cidadania Digital	Componentes		
	Integração social	Acesso ao digital	Literacia digital
Convidar o outro a participar na sociedade	0,269	0,342	0,723
Combater <i>online</i> qualquer exclusão (cultural, econômica, territorial ou étnica)	0,179	0,289	0,683
Desenvolver serviços de governo <i>online</i>	0,357	0,013	0,642
Valores próprios	7,497	3,850	3,535
Variância explicada (%)	29,987	15,402	14,140
Variância acumulada (%)	29,987	45,389	59,529
Alpha de Cronbach (α)	0,946	0,792	0,801

ACP Cidadania digital: Solução fatorial, após rotação *varimax*, com normalização Kaiser^a, convergente em seis iterações; KMO=0,962; teste de esfericidade de Bartlett=8007,513; significância=0,00

Podemos identificar agora estes três componentes, ou fatores, que representam o conceito definido por Massensini (2011), Silveira (2010) e Snyder (2016), além de refletir parte dos nove elementos como essenciais para o exercício da cidade digital, conforme definido por Ribble (2011):

1 – O primeiro fator obtido agrupa itens que remetem à possibilidade de, usando meios digitais, estar mais apto para resolver várias questões, atuar na sociedade, dominar as TIC, participar na resolução de problemas, etc., ou seja, cidadania digital é de algum modo sinônimo à integração social por via da capacidade de agir nos meios digitais, *i.e.*, de modo mais sintético, uma forma de integração social. Tais itens se relacionam aos quatro elementos definidos por Ribble: etiqueta digital, lei digital, direitos e responsabilidades digitais e segurança digital (*e.g.*, Massensini, 2011; Silveira, 2010; Snyder, 2016; Ribble, 2011).

2 – O segundo fator engloba indicadores que, essencialmente, referem-se ao direito de acesso ao digital. Mais do que direito ao acesso à informação, às TIC, à internet, o direito de se informar *online*, há a necessidade de lutar contra a exclusão digital como indicado pelo item com carga fatorial (ou *loading*) mais relevante, logo, o que aqui se ressalva é o direito à inclusão (ou integração) digital. Tal direito foi aprovado pela ONU como obrigação dos Estados, e reivindicado pelos usuários dos Telecentros. (*e.g.*, ONUbr, 2106; MCTI, 2015; UMIC, 2002; Lança, 2004; Almeida, 2007; Figueiredo, 2007).

3 - O terceiro fator, Literacia Digital, engloba indicadores associados com um dos elementos definidos por Ribble's - Literacia Digital - e com o processo de combate à infoexclusão exercido pelo Estado, pela sociedade e pelas pessoas (*e.g.*, Neves, 2007; Amaral Gomes, 2007; UMIC, 2002; Mendes, 2001; Zorrinho, 2007; Dias, 2007; Correia, 2007; J. M. Pereira, 2007).

8.4.2 Determinar e analisar as percepções sobre as TIC e a internet

8.4.2.1 Frequência de utilização das TIC

Verificamos que a frequência de utilização da internet (M=4,38) é a mais importante para acessar as TIC, sendo que 68,9%, ou seja, 355 usuários, dizem utilizar a internet todos os dias, ou quase todos os dias da semana, e 15,0%, ou seja, 77 usuários, dizem utilizar a internet duas a três vezes por semana. A grande maioria dos usuários, 83,9%, ou seja, 432 deles fazem uso semanal da internet. Apenas 16,1%, ou seja, 83 usuários dizem utilizar a internet uma ou menos vezes por semana/mês. Depreende-se que a internet é um recurso de utilização frequente na vida da maioria dessas pessoas.

Surpreende-nos que pessoas dessas classes sociais (C e D) façam uso do *smartphone* (celular) (76,1%, N=392), em maior percentagem bem maior do que o computador (47,6% N=245), entre os que dizem usar estes recursos duas ou mais vezes por semana. Apenas 18,2%, ou seja, 94 pessoas dizem usar uma ou menos vezes o celular por semana/mês. Tal resultado pode ser um forte indício de que as políticas públicas dos Telecentros devam se preparar, em um futuro próximo, para que seus usuários acessem a internet e as TIC em seus celulares/*smartphones*, por rede *wi-fi*, dentro de seus espaços para a execução das atividades que atualmente estão sendo feitas por meio dos computadores dos Telecentros. Outro dado que nos surpreendeu foi o percentual de 71,7%, ou seja, 369 pessoas dizerem que utilizam o recurso de *tablet*/*ipad* mais de duas vezes por semana, fortalecendo, assim, a tendência de substituição do computador pelo celular e pelo *tablet* (cf. Tabelas 52 e 53 e Figura 49).

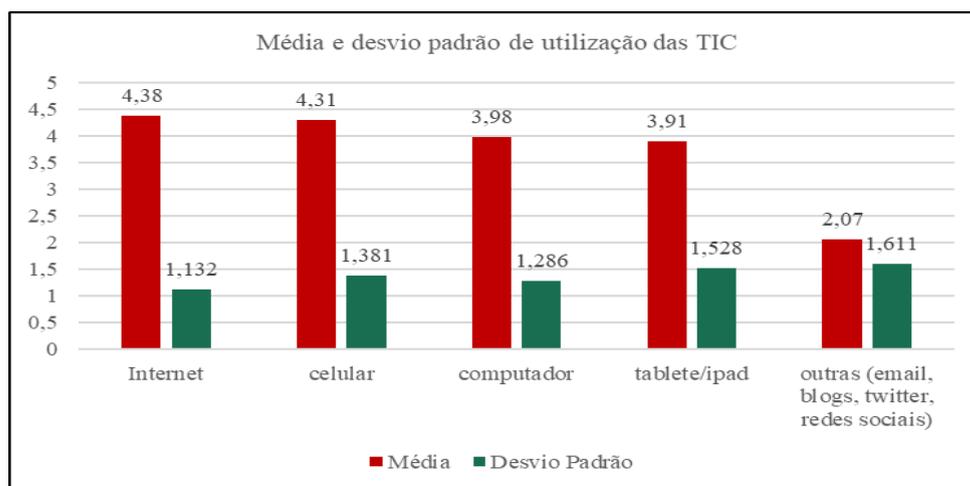


Figura 49. Média e desvio-padrão do uso de internet, computador, *tablet*/*ipad* e outras

Tabela 52. Média e desvio-padrão de utilização em TIC

Itens	Média	Desvio Padrão
internet	4,38	1,132
celular	4,31	1,381
computador	3,98	1,286
<i>tablet</i> / <i>ipad</i>	3,91	1,528
outras (e-mail, blogs, twitter, redes sociais)	2,07	1,611

Tabela 53. Frequência dos recursos em TIC

Internet		
Tipo Frequência	N (freq.)	Porcentagem
Todos os dias, ou quase todos os dias	355	68,9
Duas a três vezes por semana	77	15,0
Uma vez por semana	38	7,4
Uma vez a cada 15 dias	13	2,5
Uma vez por mês, ou menos	32	6,2
Total	515	100,0
Celular		
Todos os dias, ou quase todos os dias	392	76,1
Duas a três vezes por semana	29	5,6
Uma vez por semana	18	3,5
Uma vez a cada 15 dias	13	2,5
Uma vez por mês, ou menos	63	12,2
Total	515	100,0
Computador		
Todos os dias, ou quase todos os dias	245	47,6

Duas a três vezes por semana	139	27,0
Uma vez por semana	58	11,3
Uma vez a cada 15 dias	22	4,3
Uma vez por mês, ou menos	51	9,9
Total	515	100,0
lpad		
Todos os dias, ou quase todos os dias	295	57,3
Duas a três vezes por semana	74	14,4
Uma vez por semana	35	6,8
Uma vez a cada 15 dias	25	4,9
Uma vez por mês, ou menos	86	16,7
Total	515	100,0
Outras		
Todos os dias, ou quase todos os dias	95	18,4
Duas a três vezes por semana	30	5,8
Uma vez por semana	26	5,0
Uma vez a cada 15 dias	29	5,6
Uma vez por mês, ou menos	335	65,0
Total	515	100,0

8.4.2.2 Contribuições das TIC

Verificamos que as TIC são muito importantes, acima de tudo, para adquirir conhecimentos (Média=4,34; DP=0,732), partilhar, pesquisar e acessar a informação. Os participantes apontam igualmente como muito importante o papel das TIC na procura de trabalho, no desenvolvimento de ideias e no apoio ao estudo. Entre os 10 itens mais significativos (todos com médias de resposta superiores a 4), há ainda referência à sua importância na troca de ideias e conhecimentos, bem como na proximidade e no relacionamento entre as pessoas (cf. Figura 50 e Tabela 54).

Por outro lado, entre os itens para os quais se observam médias de resposta mais baixa encontramos, por exemplo, divulgar informações contraditórias (M=2,98; DP=1,25), o que indica que é atribuído às TIC um bom grau de confiança.

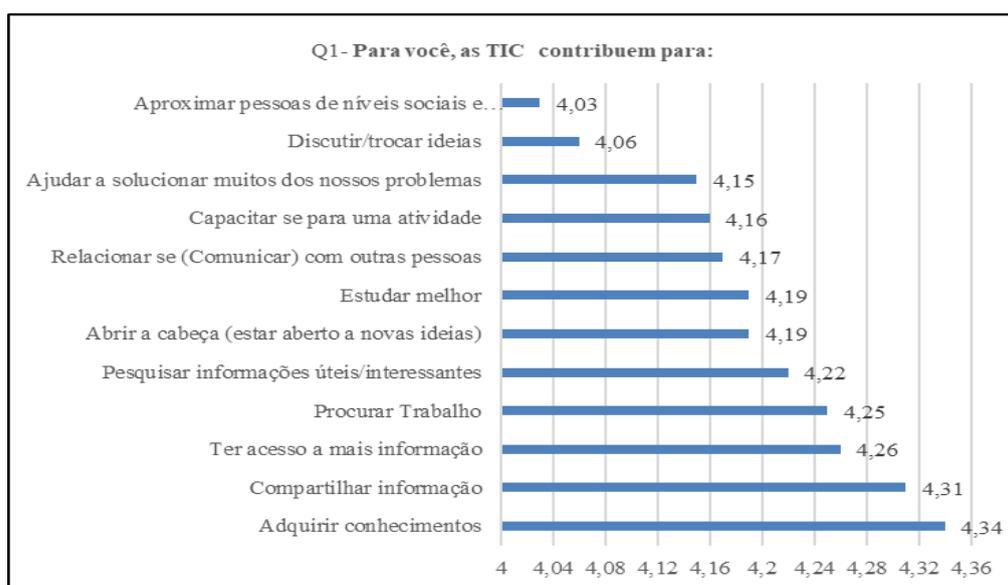


Figura 50. Itens com as 10 maiores médias que representam a contribuição das TIC

Tabela 54. Contribuição das TIC na sociedade em rede

Item	Média	Desvio-padrão
Adquirir conhecimentos	4,34	0,732
Compartilhar informação	4,31	0,752
Ter acesso a mais informação	4,26	0,817
Procurar trabalho	4,25	0,797
Pesquisar informações úteis/interessantes	4,22	0,771
Abrir a cabeça (estar aberto a novas ideias)	4,19	0,746
Estudar melhor	4,19	0,853
Relacionar-se (comunicar-se) com outras pessoas	4,17	0,767
Capacitar se para uma atividade	4,16	0,745
Ajudar a solucionar muitos dos nossos problemas	4,15	0,824
Discutir/trocar ideias	4,06	0,811
Aproximar pessoas de níveis sociais e educacionais diferentes	4,03	0,830

Nota: Nesta tabela representam-se somente os indicadores com média superior ou igual a 4 – A tabela de frequências completa encontra-se no Apêndice L

8.4.2.2.1 ACP – TIC Contribui

Com os 45 itens (ou indicadores) que integram a questão sobre as contribuições das TIC, foi realizada uma ACP. Verificou-se a adequabilidade do conjunto inicial de itens, dado o elevado valor de KMO obtido (0,885). Dessa ACP foram extraídos dez fatores que explicam 67,4% da variância total (cf. Apêndice P). Partindo dessa solução inicial, 13 itens foram suprimidos do conjunto de variáveis inicial (respectivamente, Copiar trabalhos de outros autores; Discutir/trocar ideias; Fazer/reforçar amizades virtuais - *online*; Outros / Ter acesso a mais informação, Estudar melhor, Procurar Trabalho; Governo / disponibilizar melhores - mais qualidade - serviços públicos; Opinar livremente; Relacionar-se - comunicar-se - com outras pessoas; Abandono de jogos e brincadeiras tradicionais; Complicar a vida, Ficar longe dos projetos e problemas da comunidade e Divulgar informações contraditórias). Assim, realizou-se uma última ACP, que revelou a boa adequabilidade dos mesmos (tendo sido observado um valor KMO=0,898). Dessa ACP extraíram-se seis componentes que explicam 62,7 % da variância total (cf. Tabela 55).

Tabela 55. Solução fatorial (otimizada) das dimensões das contribuições das TIC

Itens	Componente					
	Exclusão Social	Capacitação e Comunicação	Dependência	Atualização Integração social	Participação social e política	Consciencialização ⁵⁴
Isolamento das pessoas	0,801	-0,017	0,110	-0,183	0,117	-0,025
Excluir da sociedade pessoas com baixo poder aquisitivo/menos posses	0,792	-0,154	0,164	-0,044	0,041	-0,070
Excluir da sociedade os mais idosos (pela sua dificuldade em atualizar-se)	0,777	-0,082	0,139	0,078	-0,051	-0,030
Iludir sobre a qualidade de serviços e produtos	0,774	-0,105	0,091	-0,117	0,017	0,011
Fazer as pessoas perder tempo	0,731	-0,176	0,100	-0,102	-0,015	0,019
Não ler livros	0,717	-0,083	0,133	-0,189	0,035	0,014
Ter preguiça de pensar	0,648	-0,083	0,263	-0,008	0,159	-0,226
Haver desemprego (tecnologia substitui trabalho humano)	0,644	-0,062	0,012	0,113	-0,066	0,041
Rejeitar pessoas que pensam ou agem diferente	0,562	-0,134	0,356	0,094	0,241	-0,166
Divulgar falsas informações	0,515	-0,033	0,419	-0,148	0,322	-0,082

⁵⁴ Interpretamos no Brasil a palavra Consciencialização como Conscientização, que de acordo com o dicionário Houaiss e Villar (2009, p. 526) é o “ato ou efeito de conscientizar-se; ato ou efeito de trazer (algo) ao consciente”.

Tabela 55. Solução fatorial (otimizada) das dimensões das contribuições das TIC

Itens	Componente					
	Exclusão Social	Capacitação e Comunicação	Dependência	Atualização Integração social	Participação social e política	Consciencialização ⁵⁴
Adquirir conhecimentos	-0,038	0,842	-0,073	0,032	-0,014	0,163
Ajudar a solucionar muitos dos nossos problemas	-0,041	0,782	-0,067	0,152	0,089	0,143
Abrir a cabeça (estar aberto a novas ideias)	-0,203	0,761	0,022	0,142	0,051	0,084
Compartilhar informação	-0,044	0,732	0,031	0,070	0,143	0,179
Capacitar-se para uma atividade	-0,207	0,722	0,043	0,159	0,197	0,030
Aproximar pessoas de níveis sociais e educacionais diferentes	-0,190	0,595	-0,027	0,202	0,063	0,275
Pesquisar informações úteis/interessantes	-0,091	0,538	-0,048	0,220	0,170	0,162
Dependência do computador	0,233	-0,013	0,886	0,042	-0,067	0,084
Dependência do celular/smartphone	0,294	-0,016	0,879	-0,011	0,055	0,021
Dependência da internet	0,317	-0,009	0,867	0,012	0,031	0,064
Realizar objetivos na vida	-0,176	0,263	0,066	0,686	0,164	0,182
Surgir novas lideranças locais	-0,044	0,139	0,011	0,680	0,322	0,058
Sentir-se integrado na sociedade	-0,095	0,340	0,006	0,594	0,198	-0,005
Trabalhar melhor	-0,174	0,375	0,030	0,594	0,031	0,029
Fazer/reforçar amizades presenciais (face a face)	0,116	-0,029	-0,062	0,584	-0,256	0,195
Organizar manifestações sociais usando as redes sociais	0,158	0,144	0,101	0,064	0,790	0,110
Usar as redes sociais para se manifestar	0,095	0,224	-0,015	0,115	0,747	0,189
Participar em processos políticos	0,031	0,253	-0,055	0,281	0,586	0,317
Conscientizar-se dos problemas locais	-0,065	0,316	0,101	0,087	0,194	0,774
Conscientizar-se dos problemas nacionais e globais	-0,018	0,321	0,125	0,060	0,230	0,743
Disponibilizar idênticas informações/oportunidades a pobres e a ricos	-0,097	0,233	-0,056	0,244	0,083	0,622
Valores próprios	5,446	4,449	2,842	2,457	2,181	2,058
Variância explicada (%)	17,566	14,350	9,167	7,926	7,037	6,637
Variância acumulada (%)	31,000	31,917	41,084	49,010	56,047	62,684
Alpha de Cronbach (α)	0,903	0,863	0,909	0,722	0,765	0,726

ACP das Contribuições das TIC: Solução fatorial, após rotação varimax, com normalização Kaiser^a, convergente em seis iterações; KMO= 0,898; teste de esfericidade de Bartlett= 6087,074; significância= 0,00

Podemos identificar agora estes seis componentes ou fatores:

1– O primeiro fator obtido agrupa itens que remetem para as questões associadas à exclusão social advindas dos malefícios (lado negativo) percebidos com a evolução/necessidade do uso das TIC para se viver na sociedade atual, tais como: mudanças negativas de hábitos culturais, mudança dos paradigmas de emprego, excesso e desconfiança nas informações que circulam eletronicamente, caracterizando-se a exclusão social e digital (e.g., Bagchi, Udo, Kirs & Choden, 2015; Montargil, 2007; Coelho, 2007; Gomes, 2007; Moreira, 2007; Caraça, 2007).

2– O segundo fator obtido agrupa itens associados à capacitação individual e à comunicação, que nos remetem à autonomia do cidadão em adquirir e compartilhar conhecimentos e informações, permitindo-se relacionar globalmente, por meio de abundantes formas de comunicação, com diferentes

pessoas, seja em termos sociais ou etários (e.g., Castells, 2011; Caraça, 2007; Almeida, 2007; Zorrinho, 2007; Moreira, 2007; Montargil, 2007; Correia, 2007; Bagchi, Udo, Kirs & Choden, 2015).

3– O terceiro fator obtido, dependência das TIC, como consequência direta da mudança de paradigma(s) na sociedade atual (seja pela mudança no modelo de trabalho, na vida social, nas práticas comerciais e no desenvolvimento local, na comunicação, no controle do tempo para o lazer e trabalho, na busca de informações e conhecimento), pode gerar dependência do computador; do celular/*smartphone*, da internet (e.g., Bagchi, Udo, Kirs & Choden, 2015; Montargil, 2007; Coelho, 2007; Gomes, 2007; Moreira, 2007; Caraça, 2007).

4– O quarto fator obtido, atualização/integração social, agrupa itens que remetem às questões associadas a valores individuais para uso das TIC relacionados a ajudar a atualizar, intervir e atuar/integrar na sociedade – e no mercado de trabalho, por meio do sucesso da demonstração de competência pessoal, de acordo com as normas sociais, e da ambição de poder, *status* e autoridade da existência de serem lideranças ou que existam lideranças que os representem individualmente e coletivamente (e.g., Bagchi, Udo, Kirs & Choden, 2015).

5– O quinto fator obtido, participação social e política, agrupa itens relacionados. Mais do que manifestação, há neste fator uma importância da capacidade para participar em algo, e é esta capacidade que leva a poder manifestar-se com consciência da realidade em que vivem. Dessa forma, reconhecem seu papel na comunidade/sociedade em que vivem, além de expressarem livremente suas opiniões, reconhecendo, também, o direito à liberdade de expressão dos outros, e exigindo que seu espaço e sua opinião sejam respeitados. Tais itens se relacionam diretamente ao exercício do direito político e à cidadania ativa (e.g., Marshal, 1967; Silveira, 2010; Snyder, 2016; e Ribble, 2011; Moreira, 2007; Massensini, 2011; Mendes, 2001; Zorrinho; Correia, 2007).

6– O sexto fator obtido, consciencialização, agrupa itens relacionados com a preservação e a melhoria do bem-estar de pessoas, e que todas sejam tratadas e tenham justiça de forma igual (universalismo), além de estar associado à consciência das pessoas e dos governos ao disponibilizarem informações e serviços que possam contribuir para esta justiça social (e.g., Castells, 2003; Coelho, 2007; Correia, 2007; Bagchi, Udo, Kirs & Choden, 2015; J. M. Pereira, 2007; Lança, 2004; UMIC, 2002; Almeida, 2007; Figueiredo, 2007; Tavares, 2007)

8.4.2.3 Internet

Verificamos que a internet é extremamente importante para viver e participar na sociedade em rede, sendo representada, em primeiro lugar, como um canal de comunicação de forma direta e rápida (M=4,32; DP=0,782). Talvez se possa explicar média tão elevada para esse item porque a internet coloca à disposição desses usuários tipos de comunicação de que antes não dispunham, facilitando, assim, que mais pessoas expressem suas opiniões e estejam em condições de saber o que está acontecendo (Moreira, 2007). A internet tornou-se um meio popular (Topaloglu, Caldibi & Oge, 2016) de encontrar (M=4,14) e trocar (M=4,03) qualquer informação no momento em que se queira (Correia, 2007). Diante dessa liberdade de busca e escolha da informação (que nem sempre as pessoas utilizam de forma correta), é necessário promover a conscientização das pessoas (M=3,89) e a mudança de opinião (M=3,27). A economia do tempo (M=3,97) na sociedade em rede tornou-se cada vez mais importante, uma

vez que as relações com o trabalho e o lazer se modificaram, e as pessoas experimentam fazer diversas tarefas ao mesmo tempo (multitarefa), como, por exemplo, fazer pagamentos (M=3,88). Igualmente importante é utilizar a internet para participar de questões políticas (M=3,65) e para fazer reclamações por escrito (M=3,63), fortalecendo assim o exercício da cidadania digital (cf. Figura 51 e Tabela 56).

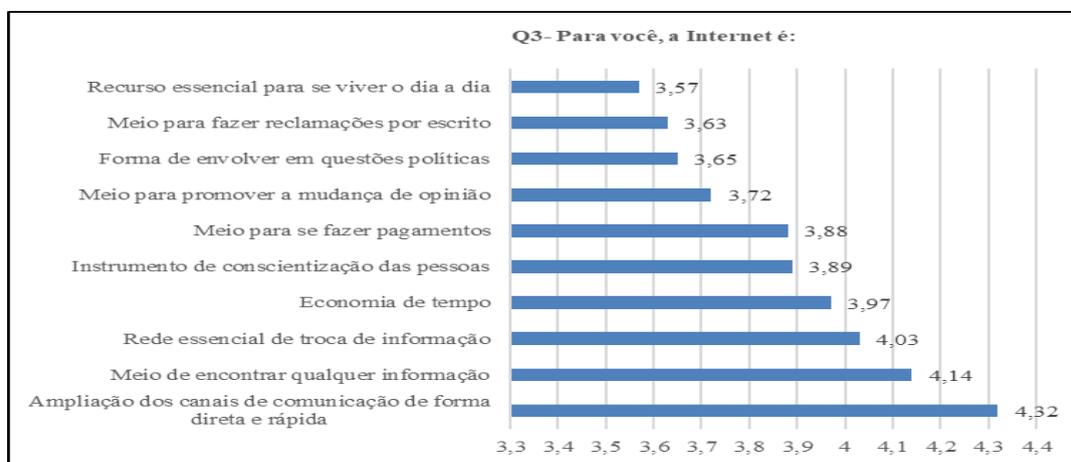


Figura 51. Itens com as 10 maiores médias que representam a internet

Tabela 56. Significado do que representa a internet

Item	Média	Desvio-padrão
Ampliação dos canais de comunicação de forma direta e rápida	4,32	0,782
Meio de encontrar qualquer informação	4,14	0,841
Rede essencial de troca de informação	4,03	0,764
Economia de tempo	3,97	1,002
Instrumento de conscientização das pessoas	3,89	0,878
Meio para fazer pagamentos	3,88	0,889
Meio para promover a mudança de opinião	3,72	0,917
Forma de se envolver em questões políticas	3,65	0,994
Meio para fazer reclamações por escrito	3,63	0,960
Recurso essencial para viver o dia a dia	3,57	1,048
Meio de expor a imagem pessoal	3,31	1,137
Risco de sofrer <i>bullying</i> (ou maus tratos <i>on-line</i>)	3,16	1,222
Fuga (ou distração) da realidade	3,00	1,207
Outro(a) livre	2,98	1,414
Meio inseguro para fazer qualquer operação	2,88	1,074
Reprodução de preconceitos (sobre raças, nível social, poder, etc.)	2,78	1,227
Fim da televisão	2,55	1,150

8.4.2.3.1 ACP Internet

Com os 17 itens (ou indicadores) que integram a questão sobre cidadania digital, foi realizada uma ACP. Verificou-se a adequabilidade do conjunto inicial de itens, dado o elevado valor de KMO=0,858. Dessa ACP foram extraídos três fatores que explicam 49,7 % da variância total (cf. Apêndice O). Partindo dessa solução inicial, dois itens foram suprimidos do conjunto de variáveis inicial (respectivamente, Meio de expor a imagem pessoal; Outro). Assim, realizou-se uma última ACP, que revelou a boa adequabilidade dos mesmos (tendo sido observado um valor KMO=0,848). Dessa ACP extraíram-se dois componentes que explicam 46,7% da variância total (cf. Tabela 57).

Tabela 57. Solução fatorial (otimizada) das dimensões da internet

Internet	Componentes	
	Oportunidade	Ameaça
Instrumento de conscientização das pessoas	0,727	-0,022
Rede essencial de troca de informação	0,707	-0,047
Meio de encontrar qualquer informação	0,685	0,039
Meio para fazer pagamentos	0,684	-0,033
Forma de se envolver em questões políticas	0,668	0,266
Ampliação dos canais de comunicação de forma direta e rápida	0,666	-0,054
Meio para promover a mudança de opinião	0,653	0,263
Economia de tempo	0,577	-,136
Meio para fazer reclamações por escrito	0,547	0,219
Recurso essencial para viver o dia a dia	0,540	0,028
Risco de sofrer <i>bullying</i> (ou maus tratos <i>online</i>)	-0,024	0,773
Reprodução de preconceitos (sobre raças, nível social, poder, etc.)	-0,065	0,758
Meio inseguro para fazer qualquer operação	0,045	0,708
Fuga (ou distração) da realidade	0,054	0,706
Fim da televisão	0,112	0,619
Valores próprios	4,228	2,770
Variância explicada (%)	28,184	18,468
Variância acumulada (%)	28,184	46,652
Alpha de Cronbach (α)	0,846	0,781

ACP Internet: Solução fatorial, após rotação *varimax*, com normalização Kaiser^a, convergente em três iterações; KMO=0,848; teste de esfericidade de Bartlett=2199,503; significância=0,00

Podemos identificar agora estes dois componentes, ou fatores:

1 – O primeiro fator obtido, Oportunidade, agrupa itens que remetem, por um lado, às questões associadas às oportunidades de acesso à informação advindas do uso da internet, quer como janela, quer como porta ou caminho para os mundos digitais, e, desta forma, como ligação para a vida quotidiana. Tais oportunidades, sejam de informação ou de intervenção, são apoiadas por diversos autores que analisam o uso e o impacto da internet no dia a dia da vida das pessoas na sociedade em rede (e.g., Castells, 2011; Bagchi, Udo, Kirs & Choden, 2015; Topaloglu, Caldibi & Oge, 2016; Correia, 2007; Moreira, 2007).

2 – O segundo fator, Ameaça, engloba indicadores que, essencialmente, podem ser ou configurar uma ameaça, em vários sentidos, seja no âmbito dos valores individuais, seja por meio das vulnerabilidades ainda existentes nos sistemas ou das deficiências e insuficiência de fabricantes, operadores, e, até mesmo, dos legisladores e governantes (e.g., Castells, 2011, Moreira, 2007; Coelho, 2007; Veríssimo, 2007; Dias, 2007; Jones & Fox, 2009; Montargil, 2007).

8.4.2.4 Sentimentos face ao uso das TIC

Verificamos que, em relação ao uso das TIC, os participantes sentem, antes de tudo, que as tecnologias os ajudam a manter-se atualizados (M=4,06; DP=1,012), despertando-lhes curiosidade de descobrir e aprender (M=4,00), ajudando-os igualmente a se sentirem mais capazes (M=3,90), confiantes (M=3,84) e satisfeitos (M=3,73), em nível pessoal e profissional, sentimentos que associam à liberdade (M=3,70), o que nos leva a admitir que o (frequente) uso das TIC os incita ao autoaperfeiçoamento numa sociedade tão exigente e tecnológica, e contribui de fato para a sua autoconfiança.

De fato, sentem-se animados (M=3,62) e encaram o uso das TIC com tranquilidade (M=3,58), associando-as também a sentimentos de integração (M=3,55) na sociedade e, possivelmente, nos mundos digitais, e

de realização ($M=3,50$), por conseguirem fazê-lo, e tentarem chegar mais longe, transcendendo as suas capacidades (cf. Figura 52 e Tabela 58).

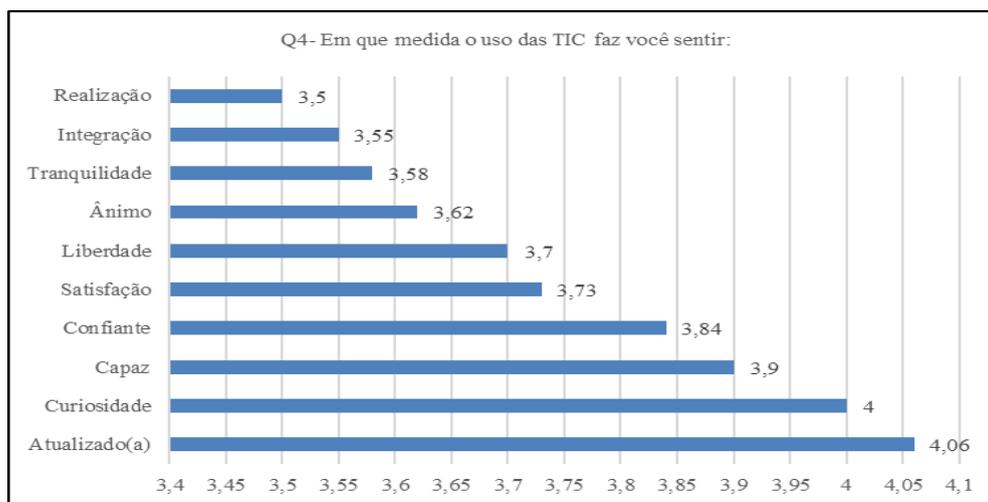


Figura 52. Itens com as dez maiores médias dos sentimentos em relação ao uso das TIC

Tabela 58. Sentimentos com o uso da TIC

Item	Média	Desvio-padrão
Atualizado(a)	4,06	1,012
Curiosidade	4,00	1,042
Capaz	3,90	1,015
Confiante	3,84	1,012
Satisfação	3,73	1,047
Liberdade	3,70	1,106
Ânimo	3,62	1,125
Tranquilidade	3,58	1,107
Integração	3,55	1,080
Realização	3,50	1,122
Segurança	3,36	1,165
Independente	3,27	1,243
Poder	2,95	1,289
Ansiedade	2,80	1,293
Outro(a):	2,59	1,468
Insegurança	2,19	1,122
Indiferente	2,12	1,119
Preguiça de pensar	2,06	1,196
Frustração	2,06	1,156
Zangado(a)	2,03	1,188
Desconfortável	2,02	1,050
Isolamento	1,98	1,162

8.4.2.4.1 ACP – Sentimentos face ao uso das TIC

Com os 22 itens (ou indicadores) que integram a questão sobre os sentimentos das TIC, foi realizada uma ACP. Verificou-se a adequabilidade do conjunto inicial de itens, dado o elevado valor de $KMO=0,909$. Dessa ACP foram extraídos quatro fatores que explicam 58,1% da variância total (cf. Apêndice Q). Partindo dessa solução inicial, quatro itens foram suprimidos do conjunto de variáveis inicial (respectivamente, Ânimo, Ansiedade; Integração e Outro). Assim, realizou-se uma última ACP, que revelou a boa

adequabilidade dos mesmos (tendo sido observado um valor $KMO=0,897$). Dessa ACP extraíram-se três componentes que explicam 59,2 % da variância total (cf. Tabela 59).

Tabela 59. Solução fatorial (otimizada) das dimensões sentimentos em face do uso das TIC

Itens	Componente		
	Autonomia	Inquietação	Saber fazer
Segurança	0,835	-0,043	0,022
Tranquilidade	0,799	-0,054	0,060
Realização	0,762	0,008	0,234
Satisfação	0,746	-0,052	0,313
Liberdade	0,671	-0,045	0,254
Poder	0,631	0,238	0,083
Confiante	0,607	-0,095	0,525
Independente	0,523	0,137	0,321
Desconfortável	-0,066	0,795	0,071
Frustração	0,004	0,772	-0,035
indiferente	0,100	0,768	-0,031
Isolamento	0,022	0,765	-0,052
Insegurança	-0,082	0,763	0,106
Preguiça de pensar	-0,004	0,697	-0,156
Zangado(a)	0,052	0,694	-0,071
Curiosidade	0,194	-0,001	0,780
Atualizado(a)	0,311	-0,069	0,735
Capaz	0,554	-0,137	0,586
Valores próprios	4,430	4,071	2,151
Variância explicada (%)	24,610	22,618	11,951
Variância acumulada (%)	24,610	47,228	59,179
Alpha de Cronbach (α)	0,876	0,871	0,767

ACP sentimentos TIC: Solução fatorial, após rotação *varimax*, com normalização Kaiser, convergente em cinco iterações; $KMO=0,897$; teste de esfericidade de Bartlett=4272,422037; significância=0,00

Podemos identificar agora estes três componentes, ou fatores:

1 – O primeiro fator obtido, Autonomia, agrupa itens que remetem ao uso das TIC que faz sentir segurança; tranquilidade; realização; satisfação; liberdade; poder; confiança; e independência, todos estes sentimentos associados à abertura das mudanças percebidas na sociedade em rede (nomeadamente, Segurança; Tranquilidade; Realização; Satisfação; Liberdade; Poder; Confiante; e Independente) (e.g., Bagchi, Udo, Kirs & Choden, 2015; Grossi, 2013; e Castells, 2013; Berthou, 2009; Coelho, 2007; J. M. Pereira, 2007).

2 – O segundo fator obtido, Inquietação, agrupa itens que remetem às questões associadas aos sentimentos negativos (não ter hedonismo-prazer) percebidos pela falta do domínio e/ou no uso das TIC (e.g., Bagchi, Udo, Kirs & Choden, 2015; Caraça, 2007; Castells, 2011; Sposati, 2015).

3 – O terceiro fator obtido, Saber fazer, agrupa itens que remetem às questões associadas aos sentimentos positivos que estimulam as pessoas a procurar e usar as TIC para viver melhor (e.g., Bagchi, Udo, Kirs & Choden, 2015; Magalhães, 2007).

8.4.3 Determinar e analisar as percepções sobre o Telecentro

8.4.3.1 Analisar, e comparar o uso das TIC e, em particular, do computador e da internet, em geral, e no Telecentro

Cerca de 75,0% dos participantes usam o computador duas ou mais vezes por semana e, entre estes, perto de 48,0% indicam usá-lo diariamente. Observamos igualmente que aproximadamente 65,0% desses sujeitos usam o computador no Telecentro – perto de 29,0% usam-no diariamente no Telecentro.

Verificamos, assim, que somente cerca de 10,0% dos sujeitos usam regularmente o computador fora do Telecentro, ou seja, na prática, menos de 50 pessoas. Cabe afirmar que, quando comparamos o uso do computador em geral (ou em qualquer lugar), e no Telecentro, por quem o acessa com menor frequência, o valor respectivo é sempre superior no que se refere ao uso no Telecentro, do que em geral. Portanto, há uma boa parte da população que acessa um computador apenas no Telecentro (cf. Figura 53 e Tabela 60).

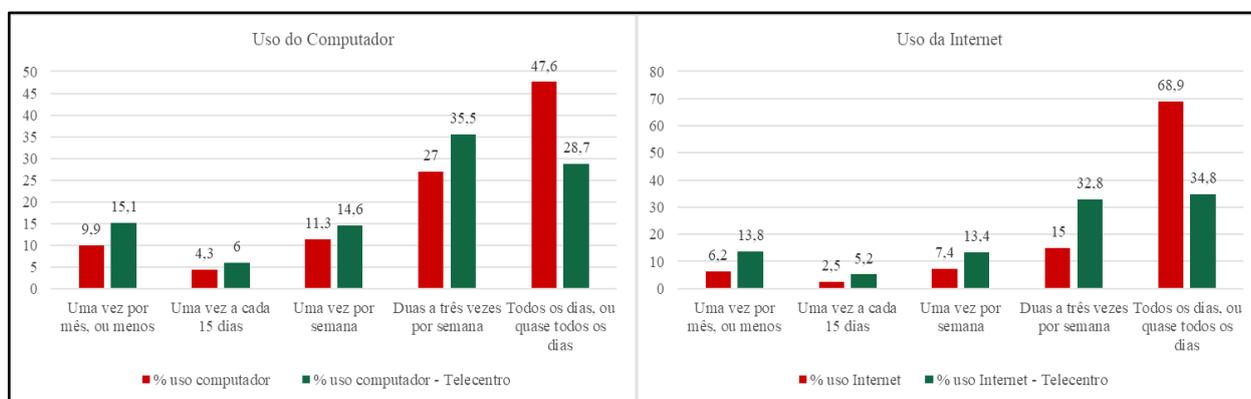


Figura 53. Gráfico frequência do uso do computador e internet, globalmente e no Telecentro

Em relação à internet, quase 84,0% usam a internet duas ou mais vezes por semana e, entre estes, perto de 69,0% indicam usá-la diariamente. Observamos igualmente que 68,0% desses sujeitos usam a internet no Telecentro – perto de 35,0% usam-na diariamente no Telecentro. Verificamos, assim, que somente cerca de 15,0% dos sujeitos usam regularmente a internet fora do Telecentro, ou seja, menos de 78 pessoas.

Cabe afirmar que, quando comparamos o uso da internet em geral, e no Telecentro, por quem o acessa com menor frequência, o valor respectivo é sempre superior no que se refere ao uso no Telecentro, do que em geral. Portanto, há uma boa parte da população que acessa a internet apenas no Telecentro (cf. Tabela 60).

Tabela 60. Frequência de uso do computador e internet, globalmente e no Telecentro

Frequência	% uso computador	% uso computador - Telecentro	% uso internet	% uso internet - Telecentro
Uma vez por mês, ou menos	9,9	15,1	6,2	13,8
Uma vez a cada 15 dias	4,3	6,0	2,5	5,2
Uma vez por semana	11,3	14,6	7,4	13,4
Duas a três vezes por semana	27,0	35,5	15,0	32,8
Todos os dias, ou quase os dias	47,6	28,7	68,9	34,8
Total (4 + 5)	74,6	64,2	83,9	67,6

O Telecentro é essencial ao permitir acessar as TIC. Para consubstanciar a importância da frequência do Telecentro no acesso ao computador e à internet (bem como eventualmente a outras TIC, como, por exemplo, impressora), efetuaram-se algumas análises correlacionais entre o item relativo ao uso do Telecentro com os itens: internet, computador, celular, *tablet*, outras, frequência que utiliza o Telecentro e seus recursos (cf. Tabela 61).

Tabela 61. Correlações entre os itens uso do Telecentro, e outros itens (e.g. uso do computador e da internet)

		Correlações								
		Internet	computador	celular	tablete/lpad	outras (email, blogs, twitter, redes sociais)	frequência você utiliza o Telecentro	frequência você utiliza internet	frequência você computador	frequência você utiliza impressora
Internet	Correlação de Pearson	1	,582**	,525**	,558**	,193**	,256**	,284**	,268**	,116**
	Sig. (2 extremidades)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,008
	N	515	515	515	515	515	515	515	515	515
computador	Correlação de Pearson	,582**	1	,307**	,364**	,230**	,387**	,337**	,413**	,108**
	Sig. (2 extremidades)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,014
	N	515	515	515	515	515	515	515	515	515
celular	Correlação de Pearson	,525**	,307**	1	,410**	,205**	,070	,068	,069	,049
	Sig. (2 extremidades)	,000	,000		,000	,000	,114	,123	,117	,271
	N	515	515	515	515	515	515	515	515	515
tablete/lpad	Correlação de Pearson	,558**	,364**	,410**	1	,240**	,111	,147**	,122**	,109**
	Sig. (2 extremidades)	,000	,000	,000		,000	,012	,001	,006	,013
	N	515	515	515	515	515	515	515	515	515
outras (email, blogs, twitter, redes sociais)	Correlação de Pearson	,193**	,230**	,205**	,240**	1	,092*	,090	,101	,120**
	Sig. (2 extremidades)	,000	,000	,000	,000		,037	,042	,022	,006
	N	515	515	515	515	515	515	515	515	515

Fonte: dados extraídos de análises correlacionais (SPSS) – significância $p < 0,001^{***}$; $p < 0,010^{**}$; $p < 0,050^*$

8.4.3.2 Frequência de uso e de recursos no Telecentro

Os Telecentros são espaços muito importantes para as populações de baixa renda porque mais de 60,0% (63,3% ou 326 usuários) os frequentam duas ou mais vezes por semana, e 20,0% (103 usuários) os frequentam pelo menos uma vez por semana ou a cada 15 dias. Apenas 16,7% (86 usuários) dizem frequentar os Telecentros uma vez ou menos por mês (cf. Figura 54 e Tabela 62).

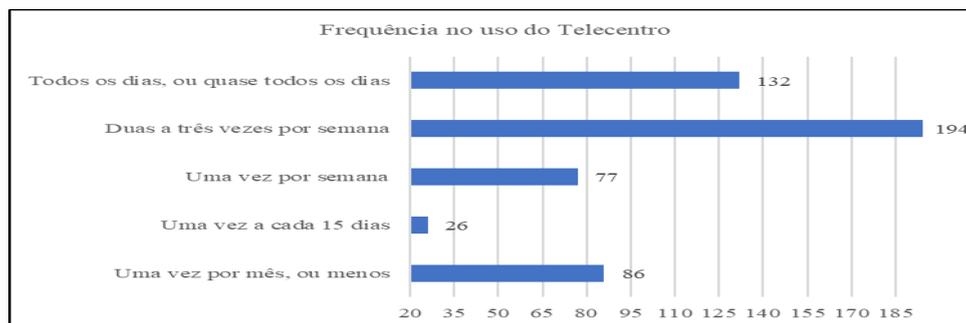


Figura 54. Itens com a frequência no uso dos Telecentros

Tabela 62. Frequência de utilização do Telecentro

Item	Frequência	Porcentagem acumulativa
Todos os dias, ou quase todos os dias	132	25,6
Duas a três vezes por semana	194	63,3
Uma vez por semana	77	78,3
Uma vez a cada 15 dias	26	83,3

Uma vez por mês, ou menos	86	100,0
Total	515	100,0
Utilização do Telecentro	Média: 3,50	
	Desvio-padrão: 1,367	

8.4.3.3 Frequência de utilização dos recursos do Telecentro

Em primeiro lugar, a internet é o recurso pelo qual os usuários mais frequentam (procuram) os Telecentros ($M=3,70$), sendo que 67,6% ou 348 usuários dizem frequentar os Telecentros para acessar a internet pelo menos duas a três vezes por semana, enquanto que 63,7% ou 331 usuários dizem procurar o Telecentro para utilizar o computador pelo menos duas a três vezes por semana. Apenas 21,2% ou 109 usuários afirmam procurar o Telecentro para utilizar a impressora. Tais resultados indicam que oferta do acesso gratuito à internet se tornou mais importante do que o acesso ao computador ou à impressora, reforçando os resultados anteriores de que o uso do celular/*smartphone* tem se mostrado mais frequente do que o do computador. Os resultados também refletem a política atual que na grande maioria dos Telecentros não disponibiliza o recurso de impressão para seus usuários por falta de condições financeiras e/ou apoio institucional dos órgãos de fomento da política de inclusão municipal e brasileira (cf. Figura 55 e Tabela 63).

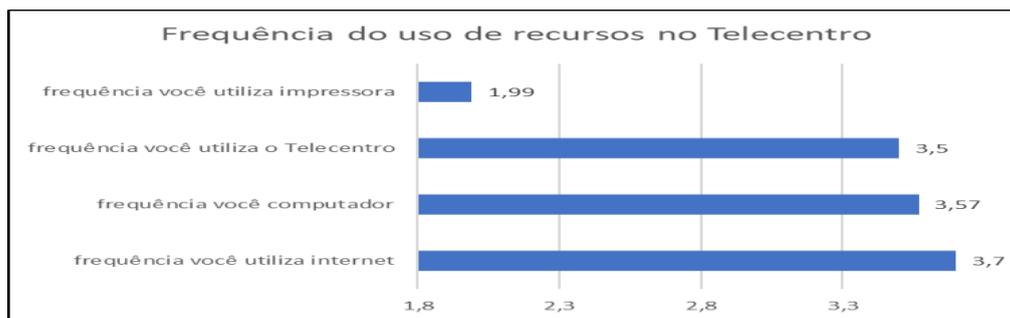


Figura 55. Itens com a média no uso dos recursos dos Telecentros

Tabela 63. Frequência de utilização dos recursos do Telecentro

Item	Média	Desvio Padrão
frequência você utiliza internet	3,70	1,357
frequência você computador	3,57	1,361
frequência você utiliza impressora	1,99	1,428

8.4.3.4 O que o Telecentro permite

Os Telecentros são espaços acolhedores que propiciam a busca e a partilha de conhecimentos por meio do acesso gratuito às TIC, de forma livre, sem preconceito, permitindo, assim, mais oportunidade de acesso às informações entre pessoas de classes sociais inferiores e poder aquisitivo baixo. Esses espaços, principalmente, permitem que as pessoas que os frequentam possam ter a oportunidade de aprender novas coisas ($M=4,28$), sendo igualmente importante que facilitem acessar o conhecimento ($M=4,26$), aprender a compartilhar o conhecimento ($M=4,22$), e incentivar o interesse por novas coisas ($M=4,21$) (cf. Figura 56 e Tabela 64).

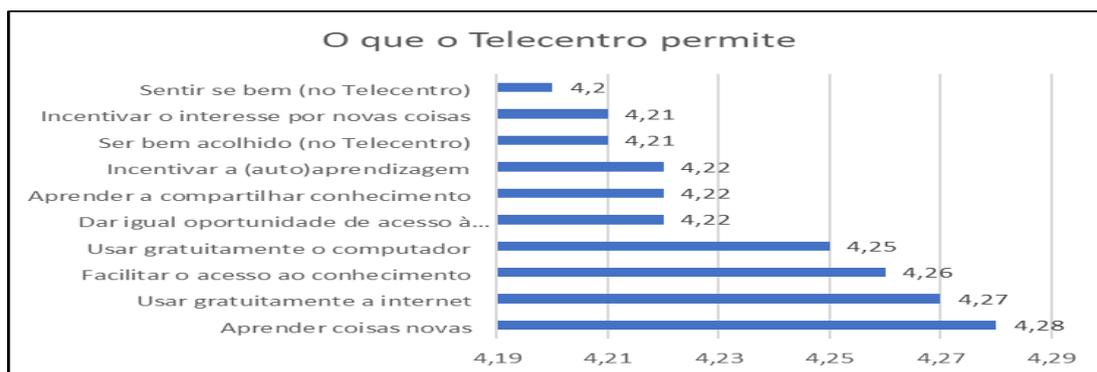


Figura 56. Dez itens com maior média dos itens que os Telecentros permitem

De forma inegável, os Telecentros cumprem um dos seus principais objetivos ao se tornarem espaços de referência ao aprendizado em TIC. Tal reconhecimento é dado pela importância que essas pessoas atribuem aos cursos ofertados de capacitação ($M=4,13$) ou formação em atividade profissional ($M=4,10$), reconhecendo, assim, que por meio destes e da frequência nos Telecentros haverá, conseqüentemente, o desenvolvimento em suas habilidades em TIC ($M=4,14$). Pelo fato de o acesso à internet e aos computadores ser gratuito, também reconhecem que as pessoas que os frequentam têm a possibilidade de fazer cursos *online*, ajudando-os, assim, a mudarem o seu grau de escolaridade ($M=3,92$).

Para essa busca e partilha de conhecimentos e informações e de aprendizado é necessário, nos Telecentros, como recurso mais valorizado, acessar gratuitamente a internet ($M=4,27$), assim como ter acesso aos computadores ($M=4,25$) e aos vários outros serviços - impressora, telefone, biblioteca, etc. ($M=3,83$), reforçando, assim, os resultados anteriores relativos à importância dos recursos ofertados nos Telecentros e seus impactos diretos nesta população.

As pessoas que frequentam os Telecentros dizem ser bem acolhidas ($M=4,21$) e tratadas com dignidade e respeito e sem discriminação de raça, sexo, faixa de renda ($M=4,18$) pelos que ali trabalham ou se voluntariam ou mesmo pelos que frequentam os Telecentros, trazendo, assim, para os seus frequentadores, uma sensação de bem-estar ($M=4,20$) tanto para as atividades do lazer como para as atividades dos estudos ($M=4,19$). Afirmam, também, que nos Telecentros há liberdade ($M=3,99$) e privacidade ($M=3,86$) para usar o computador, acessar internet ou jogar, e o fato de tal liberdade e tal privacidade serem maiores do que nas escolas formais ($M=3,61$) contribui para frequentarem cada vez mais os Telecentros.

Os Telecentros também cumprem um importante papel de socialização entre as pessoas de uma comunidade. Primeiramente, por permitirem que crianças e jovens saiam da “marginalidade das ruas” ($M=4,13$) e passem a brincar com jogos nos computadores ($M=3,99$), desenvolvendo, assim, novas capacidades em TIC, a estar com amigos ($M=4,03$) e a aprender normas de convívio social nos Telecentros ($M=4,12$). Em segundo lugar, porque socializam, seja pela oportunidade de conhecerem pessoas presencialmente por meio dos cursos ofertados nos Telecentros, ou pela interação entre eles mesmos, entre eles e os professores/monitores ($M=4,08$) ou pela ajuda das pessoas que estão no Telecentro ($M=4,15$). Não podemos desconsiderar que a socialização também pode ocorrer de forma virtual, *online* ($M=4,00$), por meio das redes sociais e dos *sites* de relacionamento.

Do ponto de vista do trabalho, os Telecentros permitem a oportunidade de inserção no mercado de trabalho (M=4,12) por meio da pesquisa de vagas de empregos disponibilizadas *online* e/ou fazendo e enviando os seus currículos. Também podem ser oferecidas oportunidades para trabalhar no Telecentro ou em empresas que disponibilizam as suas vagas por meio de programas sociais (M=4,14).

Por último, o “espírito coletivo” de uma política pública social pensada para os que precisam melhorar as suas condições de vida não poderia deixar de emergir nos Telecentros. Uma forte preocupação com o crescimento da comunidade (M=4,14) e a melhoria de vida das pessoas (M=4,03) ajudando-as a mudar de classe social (M=3,67) são considerados itens relevantes entre os que frequentam os Telecentro.

Tabela 64. O que o Telecentro permite

Item	Média	Desvio-padrão
Aprender coisas novas	4,28	0,712
Usar gratuitamente a internet	4,27	0,728
Facilitar o acesso ao conhecimento	4,26	0,689
Usar gratuitamente o computador	4,25	0,773
Dar igual oportunidade de acesso à informação a todas as pessoas	4,22	0,717
Aprender a compartilhar conhecimento	4,22	0,736
Incentivar a (auto)aprendizagem	4,22	0,733
Ser bem acolhido (no Telecentro)	4,21	0,702
Incentivar o interesse por novas coisas	4,21	0,704
Sentir-se bem (no Telecentro)	4,20	0,692
Acolher as pessoas da comunidade	4,20	0,841
Estar num bom ambiente de estudo e lazer	4,19	0,758
Ter livre acesso, sem discriminação de cor, raça, sexo, faixa de renda	4,18	0,896
Aprender para ajudar outras pessoas	4,18	0,756
Ter ajuda das pessoas que estão no Telecentro	4,15	0,733
Desenvolver habilidades em TIC	4,14	0,749
Ajudar no crescimento da comunidade	4,14	0,806
Oferecer oportunidades (para trabalhar ou estudar)	4,14	0,752
Participar de cursos de capacitação gratuitos	4,13	0,799
Tirar crianças e jovens da rua	4,13	0,864
Inserir as pessoas no mercado de trabalho	4,12	0,764
Aprender normas de convívio social	4,12	0,785
Sentir-se membro da comunidade	4,11	0,774
Capacitar pessoas para uma atividade profissional	4,10	0,820
Interagir com professor/monitor	4,08	0,846
Melhorar a vida das pessoas	4,03	0,749
Estar com amigos	4,03	0,799
Conhecer novas pessoas <i>on-line</i>	4,00	0,821
Ter liberdade para usar computador, acessar internet ou jogar	3,99	0,853
Ajudar as pessoas a mudar o grau de escolaridade	3,92	0,912
Ter privacidade ao usar o computador, a internet ou a jogar	3,86	0,956
Usar gratuitamente vários serviços (impressora, telefone, biblioteca, etc.)	3,83	1,111
Aumentar a capacidade crítica das pessoas	3,81	1,006
Ajudar as pessoas a mudar de classe social	3,67	1,089
Ter acesso a melhor computador do que em casa	3,63	1,059
Ter acesso a melhor ligação à internet do que em casa	3,63	1,075
Mais liberdade de agir do que na escola (internet, computador, etc.)	3,61	0,996
Outro(a)	3,07	1,484
Usar o telefone celular em vez do computador	2,79	1,296
Isolar-se das pessoas	2,28	1,265

8.4.3.4.1 ACP – Telecentro Permite

Com os 40 itens (ou indicadores) que integram a questão sobre o que o Telecentro permite, foi realizada uma ACP. Verificou-se a adequabilidade do conjunto inicial de itens, dado o elevado valor de KMO=0,953.

Dessa ACP foram extraídos seis fatores que explicam 67,2% da variância total (cf. Apêndice R). Partindo dessa solução inicial, 14 itens foram suprimidos do conjunto de variáveis inicial (respectivamente, Melhorar a vida das pessoas; Capacitar pessoas para uma atividade profissional; Outro(a); Acolher as pessoas da comunidade; Conhecer novas pessoas *online*; Aprender coisas novas; Desenvolver habilidades em TIC; Usar o telefone celular em vez do computador; Usar gratuitamente vários serviços - impressora, telefone, biblioteca, etc.; Isolar-se das pessoas; Ser bem acolhido - no Telecentro; Sentir-se bem - no Telecentro; Sentir-se membro da comunidade e Estar com amigos). Assim, realizou-se uma última ACP, que revelou a boa adequabilidade dos mesmos (tendo sido observado um valor KMO=0,942). Dessa ACP extraíram-se quatro componentes que explicam quase 66,9% da variância total (cf. Tabela 65).

Tabela 65. Solução fatorial (otimizada) das dimensões que o Telecentro permite

Telecentro permite	Componentes			
	Capacitação e Aprendizagem	Acessibilidade e Integração	Reconversão e Intervenção	Optimização
Facilitar o acesso ao conhecimento	0,780	0,410	0,148	0,037
Inserir as pessoas no mercado de trabalho	0,776	0,111	0,317	0,186
Incentivar a (auto)aprendizagem	0,775	0,358	0,170	0,073
Incentivar o interesse por novas coisas	0,775	0,433	0,157	0,071
Interagir com professor/monitor	0,714	0,127	0,382	0,190
Oferecer oportunidades (para trabalhar ou estudar)	0,669	0,189	0,358	0,140
Participar de cursos de capacitação gratuitos	0,659	0,270	0,281	0,197
Estar num bom ambiente de estudo e lazer	0,650	0,407	0,282	0,092
Dar igual oportunidade de acesso à informação a todas as pessoas	0,556	0,460	0,333	0,054
Usar gratuitamente a internet	0,399	0,742	0,064	0,077
Usar gratuitamente o computador	0,419	0,726	0,125	0,084
Ter liberdade para usar computador, acessar internet ou jogar	0,200	0,645	0,226	0,360
Ter ajuda das pessoas que estão no Telecentro	0,333	0,643	0,293	0,305
Ter livre acesso, sem discriminação de cor, raça, sexo, faixa de renda	0,253	0,620	0,133	0,108
Ter privacidade ao usar o computador, a internet ou jogar	0,067	0,598	0,210	0,374
Tirar crianças e jovens da rua	0,243	0,566	0,207	0,210
Ajudar as pessoas a mudar o grau de escolaridade	0,214	0,172	0,782	0,160
Ajudar no crescimento da comunidade	0,351	0,294	0,741	0,019
Ajudar as pessoas a mudar de classe social	0,174	0,010	0,732	0,342
Aprender normas de convívio social	0,355	0,381	0,650	0,116
Aprender para ajudar outras pessoas	0,452	0,382	0,600	0,041
Aprender a compartilhar conhecimento	0,424	0,437	0,592	-0,114
Aumentar a capacidade crítica das pessoas	0,192	0,079	0,571	0,302
Ter acesso a melhor ligação à internet do que em casa	0,109	0,172	0,104	0,867
Ter acesso a melhor computador do que em casa	0,099	0,197	0,115	0,858
Mais liberdade de agir do que na escola (internet, computador, etc.)	0,101	0,166	0,183	0,535
Valores próprios	5,926	4,667	4,193	2,618
Variância explicada (%)	22,793	17,951	16,128	10,070
Variância acumulada (%)	22,793	40,745	56,873	66,943
Alpha de Cronbach (α)	0,938	0,883	0,898	0,750

ACP do Telecentro permite: Solução fatorial, após rotação *varimax*, com normalização Kaiser, convergente em oito iterações; KMO=0,942; teste de esfericidade de Bartlett= 8906,803860; significância=0.00

Podemos identificar agora estes quatro componentes, ou fatores:

1 - O primeiro fator obtido, Capacitação e aprendizagem, agrupa itens que remetem ao fato de que o Telecentro permite não só capacitar, preparar e dar oportunidades em nível profissional, no mercado de trabalho, como permite igualmente uma aprendizagem escolar e formação importante, seja acadêmica, seja de preparação para uma profissão. Tais questões reforçam a ampliação do exercício do direito social (e.g., MC, 2015; CGI.br, 2013; Wagner, 2010; Miranda, 2010).

2 - O segundo fator obtido, Acessibilidade e integração, agrupa itens que remetem às possibilidades de uso que os Telecentros podem oferecer, seja ter acesso ao computador, à internet, às TIC, e a todos, é claro, e, desta forma, dar possibilidade de integração, de se sentir melhor, mais bem preparado, ter mais liberdade e sentir-se cidadão de pleno direito (e.g., Sey et al., 2013; Haddad & Oliveira, 2016; CGI.br, 2013; Sposati, 2015).

3 - O terceiro fator, Reconversão e intervenção, agrupa itens que remetem às questões da ampliação do exercício do direito civil. É bem verdade que o Telecentro ajuda a crescer, mas olhando para os itens com *loadings* mais elevados, sobressai o papel do Telecentro como agente capaz de fazer não só a pessoa mudar algo em si mesma, como mudar/ajudar algo na comunidade. A pessoa, ao aprender, converte-se em algo maior e, mais preparada, se sente apta a partilhar e intervir na comunidade, e de fato essas são razões pelas quais os Telecentros foram criados (e.g., Sey et al., 2013; CGI.br, 2013; Bustamante, 2010; Sposati, 2015; Grossi; Costa & Santos, 2013).

4 - O quarto fator, Otimização, agrupa itens que remetem à melhor oferta de TIC. Especificamente, o Telecentro dá acesso a melhores equipamentos e ferramentas – melhor oferta, por isso permite à pessoa atualizar-se mais, e otimizar o uso das TIC (e.g., ONUbr, 2106; MCTIC, 2015; UMIC, 2002; Lança, 2004; Almeida, 2007; Figueiredo, 2007).

8.4.3.5 Vantagens e desvantagens (razões) associadas ao uso do Telecentro

8.4.3.5.1 Razões para não frequentar o Telecentro

Nenhum motivo relacionado à infraestrutura dos Telecentros é destacado como relevante para que as pessoas não os frequentem. Os principais motivos da não frequência nos Telecentros estão relacionados à sua gestão – especialmente à publicidade e à comunicação –, como: os usuários não conhecerem as atividades oferecidas nos Telecentros (M=3,63), não saberem onde fica o Telecentro (M=3,29) ou o Telecentro não ser visto por quem passa na rua (M=2,83). Outro item de destaque é não conhecerem ou não haver um gestor envolvido com a comunidade (M=3,12). O ponto desfavorável é a localização dos Telecentros, fato pelo qual a grande maioria dos usuários não está disposta a frequentá-los, se houver deslocamento relativo à sua casa (M=2,79). O impacto de os itens relacionados à infraestrutura não serem altos quanto à frequência aos Telecentros, como a limitação de banda, com restrição de uso diário da internet (M=2,70), os computadores utilizarem Software Livre (Libertas) (M=2,69) e o espaço físico ser ruim (M=2,50); e os itens relacionados à conduta social, como as pessoas serem maltratadas (M=2,56), não ser permitido jogar (M=2,48) e não ser permitido conversar (M=2,45) pode ser um forte indício de que a atual política de Telecentros poderá sobreviver a tempos de novas tecnologias como, por exemplo, o uso do celular e dos *smartphones*, contudo, estas frequências induzem à forte diretriz de que esta política deve investir em publicidade e divulgação de seus espaços e suas atividades (cf. Figura 57 e Tabela 66).

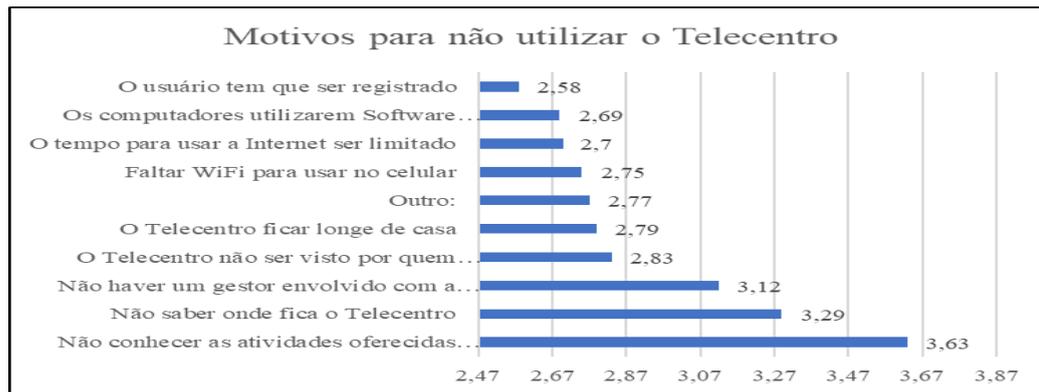


Figura 57. Dez itens com maior média dos itens Motivos para não utilizar o Telecentro

Tabela 66. Motivos que levam as pessoas a não frequentarem o Telecentro

Item	Média	Desvio-padrão
Não conhecer as atividades oferecidas pelo Telecentro	3,63	1,171
Não saber onde fica o Telecentro	3,29	1,260
Não haver um gestor envolvido com a comunidade	3,12	1,273
O Telecentro não ser visto por quem passa na rua	2,83	1,252
O Telecentro ficar longe de casa	2,79	1,194
Outro	2,77	1,413
Faltar <i>wi-fi</i> para usar no celular	2,75	1,309
O tempo para usar a internet ser limitado	2,70	1,252
Os computadores utilizarem Software Livre (Libertas)	2,69	1,239
O usuário tem que ser registrado	2,58	1,258
As pessoas serem maltratadas	2,56	1,436
O espaço físico ser ruim	2,50	1,245
Não ser permitido jogar	2,48	1,182
Não ser permitido conversar	2,45	1,178

8.4.3.5.2 Razões para frequentar o Telecentro

Reafirma-se a importância da política dos Telecentros em ofertar gratuitamente o acesso ao computador (M=4,08) e à internet (M=4,06), pois estes são os principais motivos para as pessoas frequentarem os Telecentros, especialmente para a grande maioria de seus usuários que afirmam frequentá-lo porque não possuem em casa acesso à internet (M=3,09) e afirmam não ter computador em casa (M=3,08). Outro motivo de relevância para que os Telecentros sejam frequentados é o fato de serem considerados seguros (M=3,87), tranquilos para estudar (M=3,85), acolhedores para trabalhar (M=3,89) e pela oportunidade de estarem com outras pessoas (M=3,84). Não menos importante que os demais motivos, a grande maioria dos seus usuários afirma frequentar os Telecentros em função da oferta de cursos de capacitação gratuitos (M=3,83), por estarem perto de casa (M=3,60) e por oferecem outros recursos como a impressão de documentos, o uso de telefone para chamadas de emergência e a oferta de livros para leitura (M=3,49) (cf. Figura 58 e Tabela 67).

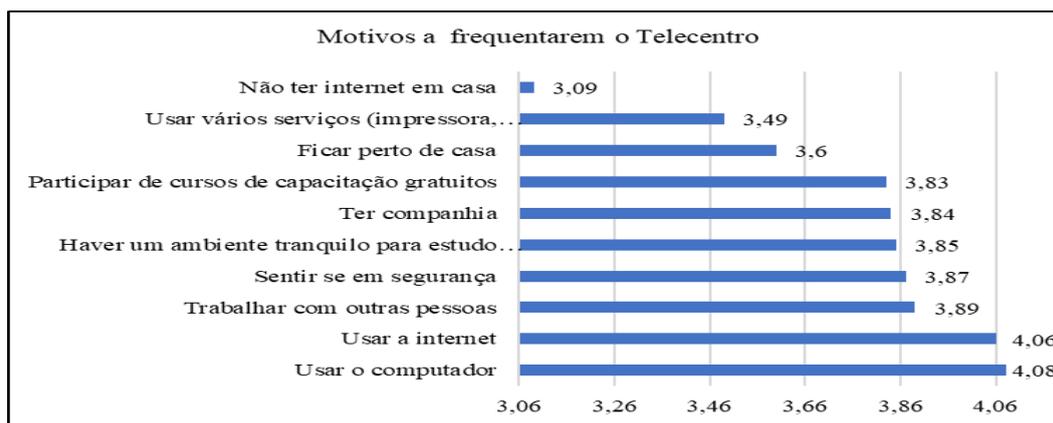


Figura 58. Dez itens com maior média dos itens Motivos que levam a frequentar o Telecentro

Tabela 67. Motivos que levam as pessoas a frequentarem o Telecentro

Item	Média	Desvio-padrão
Usar o computador	4,08	0,963
Usar a internet	4,06	0,981
Trabalhar com outras pessoas	3,89	1,017
Sentir-se em segurança	3,87	1,031
Haver um ambiente tranquilo para estudo (silencioso)	3,85	0,996
Ter companhia	3,84	1,016
Participar de cursos de capacitação gratuitos	3,83	1,131
Ficar perto de casa	3,60	1,167
Usar vários serviços (impressora, telefone, biblioteca, etc.)	3,49	1,386
Outro	3,09	1,512
Não ter internet em casa	3,09	1,499
Não ter computador em casa	3,08	1,479

8.4.3.5.3 ACP dimensões associadas às razões da frequência (ou não) do Telecentro

Com os 26 itens (ou indicadores) que integram a questão sobre o que leva alguém a frequentar ou não o Telecentro, foi realizada uma ACP. Verificou-se a adequabilidade do conjunto inicial de itens, dado o elevado valor de $KMO=0,838$. Dessa ACP foram extraídos seis fatores que explicam 65,5% da variância total (cf. Apêndice S). Partindo dessa solução inicial, dez itens foram suprimidos do conjunto de variáveis inicial (respectivamente, Ficar perto de casa; Usar vários serviços de biblioteca, Outros; Outros; Faltar *wi-fi* para usar no celular; Espaço físico ruim; Pessoas serem maltratadas; Telecentro ficar longe de casa; Não ser permitido conversar; e Não ser permitido jogar). Assim realizou-se uma última ACP, que revelou a boa adequabilidade dos mesmos (tendo sido observado um valor $KMO 0,775$). Dessa ACP extraíram-se cinco componentes que explicam 71,0% da variância total (cf. Tabela 68).

Tabela 68. Solução fatorial (otimizada) das dimensões relativas a frequentar ou não o Telecentro

Frequentar Telecentro Sim e Não	Componentes				
	Socialização	Desconhecimento	Restrições	Acessibilidade digital	Inacessibilidade digital
Trabalhar com outras pessoas	0,773	0,013	0,026	0,289	-0,116
Sentir-se em segurança	0,762	0,049	-0,097	0,175	0,164
Ter companhia	0,755	0,020	0,025	0,348	-0,029
Participar de cursos de capacitação gratuitos	0,717	-0,047	-0,037	-0,025	0,259
Haver um ambiente tranquilo para estudo (silencioso)	0,701	0,053	-0,020	0,024	0,103

Tabela 68. Solução fatorial (otimizada) das dimensões relativas a frequentar ou não o Telecentro

Frequentar Telecentro Sim e Não	Componentes				
	Socialização	Desconhecimento	Restrições	Acessibilidade digital	Inacessibilidade digital
Não saber onde fica o Telecentro	-0,003	0,841	0,090	0,071	0,033
Não conhecer as atividades oferecidas pelo Telecentro	0,069	0,810	-0,053	0,039	-0,029
Não haver um gestor envolvido com a comunidade	0,012	0,741	0,185	0,023	0,152
O Telecentro não ser visto por quem passa na rua	0,013	0,629	0,430	-0,048	0,034
Os computadores utilizarem Software Livre (Libertas)	-0,034	0,027	0,864	0,032	0,025
O usuário tem que ser registrado	0,036	0,088	0,826	-0,127	0,017
O tempo para usar a internet ser limitado	-0,124	0,332	0,723	-0,057	0,119
Usar a internet	0,264	0,060	-0,085	0,892	0,160
Usar o computador	0,288	0,042	-0,086	0,869	0,194
Não ter computador em casa	0,180	0,071	0,057	0,132	0,906
Não ter internet em casa	0,115	0,089	0,088	0,172	0,901
Valores próprios	2,976	2,453	2,218	1,863	1,857
Variância explicada (%)	18,602	15,328	13,859	11,643	11,604
Variância acumulada (%)	18,602	33,930	47,790	59,433	71,037
Alpha de Cronbach (α)	0,817	0,782	0,775	0,911	0,887

ACP do que leva as pessoas a frequentar ou não frequentar o Telecentro: Solução fatorial, após rotação *varimax*, com normalização Kaiser, convergente em seis iterações; KMO=0,775; teste de esfericidade de Bartlett=3366,090; significância=0,00

Podemos identificar agora estes cinco componentes, ou fatores:

1 - O primeiro fator obtido agrupa itens que remetem à Socialização, uma razão importante para as pessoas frequentarem os Telecentros, ou seja, estar entre pessoas, com segurança, seja para trabalhar, estudar ou apenas para ter companhia, especialmente os mais jovens e os mais velhos (e.g., Grossi, 2013; Sey *et al.*, 2013; CGI.br, 2013; Haddad, Oliveira & Cardoso, 2016; Jambeiro et al., 2004).

2 - O segundo fator obtido, Desconhecimento, agrupa itens que remetem a desconhecer o local, as atividades e o gestor do Telecentro. Tal fator nos traz indícios de falta de publicidade ou interação de projetos com a comunidade e o Telecentro, caracterizando como uma das razões para as pessoas não o frequentarem (e.g., CGI.br, 2013; Haddad, Oliveira & Cardoso, 2016).

3 - O terceiro fator, Restrições, agrupa itens que remetem a razões para as pessoas não frequentarem os Telecentros, seja na oferta da infraestrutura ou na organização de seu funcionamento (e.g., CGI.br, 2013; Haddad, Oliveira & Cardoso, 2016).

4 - O quarto fator, Acessibilidade digital, agrupa itens que remetem aos recursos TIC ofertados gratuitamente no Telecentro como forte fator para seu uso (e.g., Massensini, 2011; Bustamante, 2010; Ferreira, Teixeira & Borges, 2015; Henriques, 2003).

5 - O quinto fator obtido, Inacessibilidade digital, agrupa itens que remetem à falta de recursos em TIC em casa, à exclusão digital, o que traz fortes indícios de que os frequentadores dos Telecentros estão entre as classes sociais mais pobres do Brasil, tornando-se assim um forte fator para a frequência nos Telecentros (e.g., Miranda, 2010; Jambeiro et al., 2004; CGI.br, 2013).

8.4.3.6 Atividades realizadas no Telecentro

Pesquisar, acessar o *e-mail* e estudar são as atividades preferencialmente realizadas nos Telecentros. Dentre as dez atividades com maior média de frequência, oito delas estão relacionadas com pesquisa de informações úteis (M=3,91) sobre diversos assuntos (M=3,82), sejam notícias do país (M=3,70), do mundo (M=3,68), locais (M=3,68), assuntos de trabalho (M=3,68), ou até mesmo de temas escolares (M=3,58). Não menos importante está a atividade de acessar o *e-mail* - comunicação (M=3,69), que nos aponta indícios de que seus usuários não têm condições de ter acesso à internet no seu celular ou em casa, ou mesmo que não têm computador em casa. Como aspecto positivo, ao afirmarem que usam o *e-mail*, significa que a grande maioria já saiu da fase do “analfabetismo digital” ou da exclusão digital (não significa social). Atividades relacionadas ao tema “estudo(ar)” se destacam no uso dos Telecentros, já que, além de pesquisas realizadas para este fim, também o utilizam para produzir material (M=3,55) e fazer *download* (M=3,52) destes para estudar, confirmando, assim, que o Telecentro é um espaço tranquilo e cumpre a função de ser uma extensão das escolas formais na busca de conhecimento. Uma mudança de hábito inerente à sociedade atual se refere à leitura de textos em meio digital (em vez de textos nas *mídias* tradicionais - jornal e livro impresso, etc.), que é confirmada pelos usuários dos Telecentros ao afirmarem como a oitava atividade mais frequente nos Telecentros.

A emancipação do cidadão é conquistada quando este tem confiança em si e consegue expressar livremente seus pensamentos e ideias (M=3,58) ou comentar o que outras pessoas escreveram em *sites* de notícias, *blogs*, etc. (M=2,95). Ao utilizarem o Telecentro para esse fim emancipatório, de forma tão expressiva (pensamentos e ideias), isto nos traz indícios de que os Telecentros vêm contribuindo fortemente para o exercício do direito civil, um dos principais componentes do exercício da cidadania.

A comunicação foi o processo que mais se modificou na sociedade em rede. Uma tendência de substituição da comunicação por meio de ligações telefônicas tradicionais (discando código de operadora) ou cartas escritas manualmente por ligações/conversas em aplicativos *online* também foi fortemente evidenciada no uso dos Telecentros. Seus usuários afirmam que se comunicam utilizando a internet (M=3,48), seja por *e-mails* (M=3,69), ou redes sociais (M=3,39), ou a pouco menos utilizada, os *blogs* (M=2,87), talvez pela complexidade do uso que estes aplicativos exigem.

Outras atividades relacionadas ao trabalho e à renda, à capacitação e à formação, ao lazer, a à comunicação, à busca de serviços governamentais e de saúde também estão sendo desenvolvidas nos Telecentros com similar importância às demais citadas acima.

Quanto ao trabalho e à renda, estes temas parecem-nos assumir uma relevância ainda maior entre os usuários dos Telecentros em função da pouca condição econômica e social, porque, além de pesquisarem informações sobre emprego, também o utilizam para fazer e enviar currículo profissional (M=3,51), trabalhar *online* - computador e internet (M=3,11), trabalhar *online* com outras pessoas para resolver problemas locais (M=3,00), ou até mesmo trabalhar usando apenas computador (M=2,83), confirmando, assim, outra mudança de hábito inerente à sociedade em rede: o trabalho *online*.

As atividades relacionadas ao lazer também são desenvolvidas no Telecentro, como acessar redes sociais (e.g., Facebook) (M=3,39), ver vídeos no Youtube, etc. (M=3,18), ouvir músicas (M=3,05) ou jogar no computador *online* ou não (M=2,82). Essas frequências confirmam a tendência da sociedade atual de que o direito ao lazer (escassez de tempo) está cada vez menor do que o dever do trabalho.

Os usuários dos Telecentros têm consciência de que a chave para a mudança social está na capacitação e na formação das pessoas. As políticas dos Telecentros vêm contribuindo para que essas pessoas possam participar de cursos de capacitação profissional (M=3,46) e/ou cursos presenciais em TIC - *World, Excel, Power Point*, internet, etc. (M=3,34), bem como procurar informações sobre cursos de graduação, pós-graduação e de extensão (M=3,45). A procura por informações sobre cursos superiores nos traz forte indício do desejo (ou necessidade) da evolução educacional e, por consequência, social dessas pessoas. Na sociedade em rede não basta apenas pesquisar informações, é necessário compartilhá-las para fortalecer a rede colaborativa entre pessoas e comunidades. Utilizando os Telecentros, seus usuários afirmam compartilhar informações por meio de mensagens escritas, áudio ou vídeo (M=3,01), imagens/fotos *online* (M=2,92). Essas informações podem ser sobre projetos e ações para a melhoria da comunidade (M=3,38), sobre perigos/riscos para as pessoas - da comunidade ou não (M=3,08), sobre denúncias de abusos, corrupções, maus tratos a crianças, mulheres, negros, etc. (M=2,98) ou sobre temas diversos. Essas atividades representam um forte indício do exercício da cidadania (aqui digital) ao se preocuparem com o outro e com o desenvolvimento da comunidade em que vivem.

Quanto às atividades relacionadas com os serviços de saúde - consultas, resultados, etc. (M=3,26) e serviços governamentais - poda de árvores, tapa buracos nas ruas, etc. (M=2,91), ainda são pouco frequentes nos Telecentros. Tal frequência nos traz indícios de que seus usuários podem não ter domínio tecnológico suficiente para fazer essas atividades *online*, ou até mesmo não confiem nesses serviços disponibilizados *online*. Evidências anteriores nos apontam que o governo eletrônico no Brasil ainda é incipiente na grande maioria dos municípios, governos estaduais e até mesmo no governo federal, podendo ser um dos fatores do pouco uso desses serviços pelos usuários dos Telecentros.

Os usuários dos Telecentros confirmam resultados obtidos no estudo exploratório desta pesquisa quanto à falta do surgimento de lideranças locais, tão importantes para o pleno exercício da cidadania nas comunidades em geral. Tal afirmação é evidenciada pela baixa frequência nas atividades relacionadas a: tratar *online* de assuntos locais ou da comunidade (M=2,93), convocar reuniões e manifestações para melhoria da comunidade (M=2,81), participar no Orçamento Participativo Digital do município (M= 2,80) e tratar *online* de assuntos nacionais/globais (M=2,78).

Outras atividades pouco frequentes nos Telecentros estão relacionadas ao uso intermediário da tecnologia, como baixar aplicativos úteis (M=2,77) e baixar ou gravar músicas (M=2,68) e vídeos (M=2,57). Tais frequências trazem fortes indícios de que seus usuários podem ter pouco domínio no uso dessas tecnologias (em um nível intermediário) e/ou de que a política de gestão dos Telecentros traz limitação gestora ao inibir tais atividades ou ainda de que há limitação tecnológica nos equipamentos disponíveis nos Telecentros.

As frequências das atividades relatadas acima demonstram, em maior ou menor importância, que a política de Telecentros vem contribuindo para o aumento do exercício do direito civil e do direito social e, por que não dizer, do direito tecnológico entre seus usuários iniciantes ou não no mundo digital. Tais direitos são pilares fundamentais para a conquista da cidadania plena e, se exercidos de forma digital, para a cidadania digital.

As sete atividades com menor frequência estão relacionadas ao direito político para o exercício da cidadania. Os usuários dos Telecentros afirmam que pouco o usam para: participar em

grupos *online* sobre questões políticas ou sociais (M=2,86), postar frequentemente opiniões sobre questões políticas (M=2,75), confirmar *online* participação em manifestações políticas/sociais (M=2,70), votar *online* (M=2,65), participar em reuniões públicas *online* sobre questões políticas/sociais (M=2,60), participar em processos políticos (ex.: leis, prestação de contas públicas, etc.) (M=2,53), fazer campanhas políticas *online* (M=2,44) e, por último, organizar petições *online* (abaixo assinado, etc.) sobre questões ambientais/sociais (M=2,36). Infere-se que em função do difícil momento político que o Brasil enfrenta nos últimos anos, amplamente divulgado em todos os meios de comunicação do Brasil e do mundo, com graves reflexos na segregação entre pessoas com partidos políticos diferentes, este grupo de usuários evita postar opiniões polêmicas (M=2,57) sobre temas políticos. Tais resultados nos trazem indícios, confirmando também os resultados do estudo exploratório, de que esse grupo de pessoas não quer se envolver com a política brasileira, por qualquer que seja a razão, deixando assim de exercer um importantíssimo direito para o exercício da cidadania e da cidadania digital (cf. Figura 59 e Tabela 69).

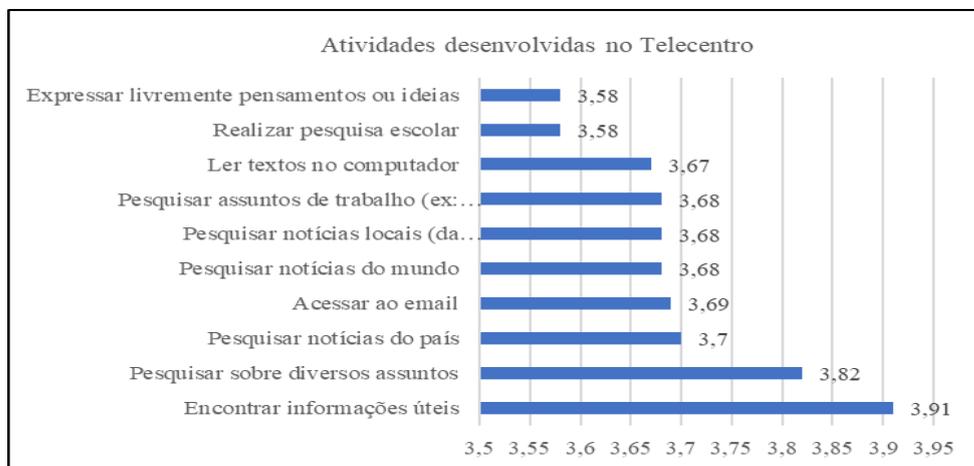


Figura 59. Dez itens com maior média dos itens O que você faz *on-line* no Telecentro

Tabela 69. Atividades desenvolvidas no Telecentro

Item	Média	Desvio-padrão
Acessar as redes sociais (ex.: Facebook)	3,39	1,361
Acessar o <i>e-mail</i>	3,69	1,211
Acompanhar processos judiciais	2,34	1,339
Assinar petições <i>online</i>	2,20	1,331
Assistir a reuniões políticas/fóruns públicos <i>online</i>	2,23	1,344
Baixar aplicativos úteis	2,77	1,423
Baixar ou gravar músicas	2,68	1,432
Baixar ou gravar vídeos	2,57	1,435
Comentar o que outras pessoas escreveram (em <i>sites</i> de notícias, <i>blogs</i> , etc.)	2,95	1,359
Compartilhar imagens ou fotos <i>online</i>	2,92	1,366
Compartilhar informações sobre perigos/riscos para as pessoas (da comunidade ou não)	3,08	1,300
Compartilhar informações sobre projetos e ações para a melhoria da comunidade	3,38	1,255
Comprar <i>online</i>	2,31	1,377
Confirmar <i>online</i> participação em manifestações políticas/sociais	2,70	1,390
Conversar com as pessoas pela internet	3,48	1,310
Convocar reuniões e manifestações para melhoria da comunidade	2,81	1,407
Dar opiniões polêmicas	2,57	1,363
Denunciar abusos, corrupções, maus tratos (ex. crianças, mulheres, negros, etc.)	2,98	1,398
Encontrar informações úteis	3,91	1,072
Expressar livremente pensamentos ou ideias	3,58	1,230
Fazer campanhas políticas <i>online</i>	2,44	1,434

Tabela 69. Atividades desenvolvidas no Telecentro

Item	Média	Desvio-padrão
Fazer currículo profissional	3,51	1,340
Fazer <i>download</i> de material para estudo	3,52	1,306
Jogar no computador (<i>online</i> ou não)	2,82	1,496
Ler textos no computador	3,67	1,182
Namorar/flertar pela internet	2,33	1,413
Organizar petições <i>online</i> (abaixo assinado, etc.) sobre questões políticas	2,24	1,388
Organizar petições <i>online</i> (abaixo assinado, etc.) sobre questões ambientais/sociais	2,36	1,381
Outra	2,73	1,488
Ouvir músicas	3,05	1,490
Participar em cursos de capacitação profissional	3,46	1,338
Participar em cursos presenciais em TIC (Word, Excel, Power Point, internet, etc.)	3,34	1,382
Participar em grupos <i>online</i> sobre questões políticas ou sociais	2,86	1,432
Participar em processos políticos (ex.: leis, prestação de contas públicas, etc.)	2,53	1,385
Participar em reuniões públicas <i>online</i> sobre questões políticas/sociais	2,60	1,410
Participar no Orçamento Participativo Digital do município	2,80	1,391
Pesquisar assuntos de trabalho (ex.: oportunidades de emprego, temas, etc.)	3,68	1,273
Pesquisar notícias do mundo	3,68	1,213
Pesquisar notícias do país	3,70	1,188
Pesquisar notícias locais (da comunidade/cidade)	3,68	1,158
Pesquisar sobre diversos assuntos	3,82	1,090
Postar frequentemente opiniões sobre questões políticas	2,75	1,398
Postar mensagens (escritas, áudio ou vídeo)	3,01	1,392
Procurar informações sobre cursos (de graduação, pós-graduação e de extensão)	3,45	1,318
Procurar serviços médicos, agendar consultas ou ver resultados de exames médicos	3,26	1,340
Produzir material para estudo	3,55	1,246
Realizar pesquisa escolar	3,58	1,293
Tomar conhecimento <i>online</i> de manifestações políticas/sociais	3,06	1,433
Trabalhar <i>online</i> (computador e internet)	3,11	1,418
Trabalhar <i>online</i> com outras pessoas para resolver problemas locais	3,00	1,407
Trabalhar ou se voluntariar para partido (ou candidato) político <i>online</i>	2,34	1,403
Trabalhar usando apenas computador (sem ser <i>on-line</i>)	2,83	1,407
Tratar <i>online</i> de assuntos locais ou da comunidade	2,93	1,382
Tratar <i>online</i> de assuntos nacionais/globais	2,78	1,397
Usar serviços do governo <i>online</i> (poda de árvores, tapa buracos nas ruas, etc.)	2,91	1,396
Utilizar <i>blogs</i> para comunicar	2,87	1,426
Ver vídeos (no Youtube, etc.)	3,18	1,412
Votar <i>online</i>	2,65	1,403

8.4.3.6.1 ACP – Dimensões associadas às atividades desenvolvidas no Telecentro

Com os 58 itens (ou indicadores) que integram a questão sobre o que as pessoas fazem no Telecentro, foi realizada uma ACP. Verificou-se a adequabilidade do conjunto inicial de itens, dado o elevado valor de KMO obtido (0,968). Dessa ACP foram extraídos oito fatores que explicam 69,5% da variância total (cf. Apêndice R). Partindo dessa solução inicial, 16 itens foram suprimidos do conjunto de variáveis inicial (respectivamente, Utilizar *blogs* para comunicar; Baixar aplicativos úteis; Postar mensagens - escritas, áudio ou vídeo; Comprar *online*; Procurar serviços médicos, agendar consultas ou ver resultados de exames médicos; Tratar *online* de assuntos locais ou da comunidade; Namorar/flertar pela internet; Outro(a); Expressar livremente pensamentos ou ideias; Compartilhar informações sobre projetos e ações para a melhoria da comunidade; Trabalhar *online* - computador e internet; Compartilhar informações sobre perigos/riscos para as pessoas - da comunidade ou não; Conversar com as pessoas pela internet; Comentar o que outras pessoas escreveram - em *sites* de notícias, *blogs*, etc.; Assinar petições *online*; e Acompanhar processos judiciais). Assim realizou-se uma última ACP, que revelou a boa adequabilidade

dos mesmos (tendo sido observado um valor KMO=0,962. Dessa ACP extraíram-se seis componentes que explicam 64,51% da variância total (cf. Tabela 70).

Tabela 70. Atividades desenvolvidas no Telecentro

Itens	Componentes				
	Participação ativa	Consulta/Partilha de Informação	Lazer	Formação	Comunicação
Participar em processos políticos (ex.: leis, prestação de contas públicas, etc.)	0,824	0,178	0,173	0,123	-0,008
Participar em reuniões públicas <i>online</i> sobre questões políticas/sociais	0,822	0,151	0,129	0,148	0,034
Participar em grupos <i>online</i> sobre questões políticas ou sociais	0,765	0,276	0,153	0,238	0,026
Participar no Orçamento Participativo Digital do município	0,733	0,230	0,002	0,279	0,042
Postar frequentemente opiniões sobre questões políticas	0,724	0,267	0,271	0,006	0,019
Organizar petições <i>online</i> (abaixo-assinado, etc.) sobre questões políticas	0,720	0,081	0,304	0,103	-0,112
Organizar petições <i>online</i> (abaixo-assinado, etc.) sobre questões ambientais/sociais	0,717	0,149	0,298	0,169	-0,095
Dar opiniões polêmicas	0,710	0,210	0,230	0,006	0,081
Tratar <i>online</i> de assuntos nacionais/globais	0,707	0,222	0,226	0,255	0,180
Trabalhar ou se voluntariar para partido (ou candidato) político <i>online</i>	0,705	0,028	0,304	0,116	0,174
Fazer campanhas políticas <i>online</i>	0,695	0,108	0,305	0,033	0,076
Usar serviços do governo <i>online</i> (poda de árvores, tapa buracos nas ruas, etc.)	0,691	0,248	0,049	0,190	0,210
Confirmar <i>online</i> participação em manifestações políticas/sociais	0,658	0,276	0,268	0,029	0,143
Tomar conhecimento <i>online</i> de manifestações políticas/sociais	0,658	0,427	0,058	0,114	0,136
Convocar reuniões e manifestações para melhoria da comunidade	0,651	0,267	0,207	0,171	0,136
Votar <i>online</i>	0,634	0,180	0,201	0,160	0,059
Trabalhar <i>online</i> com outras pessoas para resolver problemas locais	0,624	0,331	0,162	0,276	0,298
Denunciar abusos, corrupções, maus tratos (ex.: crianças, mulheres, negros, etc.)	0,622	0,279	0,148	0,140	0,205
Trabalhar usando apenas computador (sem ser <i>online</i>)	0,607	0,175	0,197	0,262	0,312
Pesquisar notícias do país	0,298	0,871	0,088	0,055	0,017
Pesquisar notícias do mundo	0,243	0,862	0,123	0,094	-0,018
Pesquisar sobre diversos assuntos	0,155	0,842	0,162	0,039	0,064
Pesquisar notícias locais (da comunidade/cidade)	0,299	0,829	0,098	0,070	0,105
Encontrar informações úteis	0,028	0,699	0,173	0,092	0,097
Pesquisar assuntos de trabalho (ex.: oportunidades de emprego, temas, etc.)	0,201	0,634	0,068	0,388	0,312
Ler textos no computador	0,237	0,619	0,222	0,224	0,130
Fazer <i>download</i> de material para estudo	0,217	0,602	0,205	0,398	0,141
Realizar pesquisa escolar	0,219	0,593	0,194	0,454	0,102
Produzir material para estudo	0,285	0,545	0,086	0,480	0,182
Fazer currículo profissional	0,316	0,542	0,145	0,311	0,314
Procurar informações sobre cursos (de graduação, pós-graduação e de extensão)	0,340	0,526	0,105	0,494	0,098
Ouvir músicas	0,247	0,268	0,758	0,177	-0,043
Baixar ou gravar músicas	0,285	0,131	0,706	0,175	0,131
Ver vídeos (no Youtube, etc.)	0,181	0,357	0,675	0,173	0,066
Baixar ou gravar vídeos	0,342	0,169	0,653	0,174	0,176
Jogar no computador (<i>online</i> ou não)	0,379	0,109	0,643	0,029	0,151

Tabela 70. Atividades desenvolvidas no Telecentro

Itens	Componentes				
	Participação ativa	Consulta/Partilha de Informação	Lazer	Formação	Comunicação
Compartilhar imagens ou fotos <i>online</i>	0,372	0,215	0,574	-0,015	0,376
Participar em cursos de capacitação profissional	0,228	0,323	0,174	0,747	-0,045
Participar em cursos presenciais em TIC (Word, Excel, Power Point, internet, etc.)	0,326	0,265	0,135	0,696	-0,086
Acessar redes sociais (ex.: Facebook)	0,239	0,178	0,376	-0,097	0,702
Acessar o <i>e-mail</i>	0,137	0,449	0,117	0,080	0,685
Assinar petições <i>online</i>	0,485	0,080	0,203	0,111	0,062
Acompanhar processos judiciais	0,478	0,097	0,078	0,047	0,171
Valores próprios	11,624	7,513	4,331	2,917	1,997
Variância explicada (%)	26,419	17,076	9,843	6,630	4,539
Variância acumulada (%)	26,419	43,495	53,338	59,968	64,507
Alpha de Cronbach (α)	0,966	0,946	0,889	0,843	0,750

ACP do que as pessoas fazem no Telecentro: Solução fatorial, após rotação *varimax*, com normalização Kaiser, convergente em sete iterações; KMO=0,962; teste de esfericidade de Bartlett=19298,24; significância=0,00

Podemos agora identificar estes seis componentes, ou fatores:

1 - O primeiro e o sexto fatores, Participação ativa, agrupam itens que remetem às atividades que as pessoas podem desenvolver no Telecentro que lhes permite exercer a cidadania digital. Tais itens evidenciam a utilização dos Telecentros para o exercício mais profundo da participação no exercício do direito político, social e civil (e.g., Marshall, 1967; Snyder, 2016; Wright, 2008; Oyedemi, 2014; Massensini, 2011; Bustamante, 2010; Silveira, 2001).

2 - O segundo fator, Consulta/partilha de informações, engloba indicadores que se referem à realização das atividades de consultar e partilhar informações gerais usando a internet e o computador nos Telecentros, quer seja sobre notícia, trabalho, estudo, qualificação ou trocar opiniões com as pessoas de sua rede social, rompendo, assim, barreiras de acesso à informação antes existentes para as classes sociais de menor poder aquisitivo, e caracterizando-se como uma das condições essenciais para se inserir e participar da sociedade em rede (e.g., MC, 2015; CGI.br, 2013; Topaloglu, Caldibi & Oge, 2016; Caraça, 2007; Mendes, 2001; J. M. Pereira, 2007; Moreira, 2007; Zorrinho, 2007). Uma das características do exercício da cidadania é poder partilhar seus benefícios, num processo contínuo de interação (e.g., Massensini, 2011).

3 - O terceiro fator engloba indicadores que se referem à habilidade de usar TIC no Telecentro para a realização de atividades de lazer, como ouvir músicas, baixar ou gravar músicas, ver vídeos (no Youtube, etc.), jogar no computador (*online* ou não), dentre outras, caracterizando, assim, que parte dos usuários dos Telecentros possui um nível intermediário de uso e acesso às TIC e se enquadra na caracterização dos valores proposta por Schwartz, o hedonismo – lazer (e.g., Wolton, 2006; Scherer, Rohatgi & Hatlevik, 2017; Sey et al., 2013; Bagchi, Udo, Kirs & Choden, 2015; Cardoso, Gomes & Cardoso, 2007; Coelho, 2007).

4 - O quarto fator engloba indicadores que se referem à possibilidade de as pessoas terem formação, reafirmando uma boa prática dos programas de inclusão digital ao capacitar os excluídos em TIC, especialmente, e ao mesmo tempo reafirmá-los como espaços para o exercício da cidadania digital (e.g., Ramos, 2007; CGI.br, 2013; Wagner, 2010; Miranda, 2010).

5 - O quinto fator engloba indicadores que, essencialmente, se referem à possibilidade de comunicação, seja por redes sociais ou *e-mail*. (e.g., MC, 2015; CGI.br, 2013; Sey et al., 2013; Wolton, 2006; Wagner, 2010; Harlow & Compton, 1976; J. M. Pereira, 2007; Bagchi, Udo, Kirs & Choden, 2015).

8.4.3.7 Papel do gestor do Telecentro

O gestor do Telecentro é visto como uma liderança local (M=3,79) para o importante papel de melhoria e desenvolvimento de sua comunidade. É uma liderança que consiste, em primeiro lugar, em orientar as pessoas a pesquisar oportunidades de emprego (M=4,0), e, em seguida, em organizar atividades de lazer/cultura para a comunidade (M=4,01). Fica mais uma vez evidente a condição social desse grupo de pessoas que necessita suprir suas necessidades básicas (renda, lazer) em primeiro lugar.

Acreditam que o gestor deva promover e desenvolver a comunidade por meio do Telecentro, seja na divulgação de assuntos de interesse da comunidade (M=4,00), na criação e gestão de página do Telecentro no Facebook com assuntos de interesse local (M=3,78), na divulgação de eventos sociais e manifestações políticas (M=3,53) e na elaboração de material para divulgar eventos sociais e manifestações políticas (M=3,44). Acreditam que o gestor do Telecentro pode oferecer trabalho no próprio Telecentro (M=3,79).

Outras atividades inerentes que confirmam que o gestor é considerado um líder, e não menos importantes do que as outras, são as atividades de sua representação (pela comunidade) em reuniões, comissões, audiências públicas e conselhos comunitários (M=3,83). Também acreditam que o gestor local deva fazer o papel agregador dos membros da comunidade ao confiarem a ele a convocação da comunidade local para reuniões de interesse comum (M=3,81) e para manifestações políticas e sociais (M=3,31), bem como a organização e a promoção de campanhas de ação social (M=3,78) para o interesse da comunidade (cf. Figura 60 e Tabela 71).

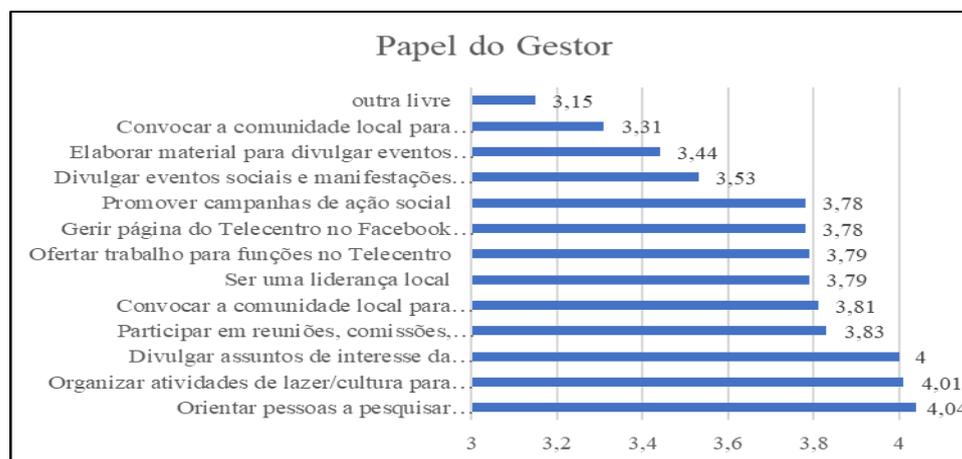


Figura 60. Dez itens com maior média do papel do gestor

Tabela 71. Papel do gestor do Telecentro

Item	Média	Desvio-padrão
Orientar pessoas a pesquisar oportunidades de emprego	4,04	0,908
Organizar atividades de lazer/cultura para a comunidade	4,01	0,867
Divulgar assuntos de interesse da comunidade	4,00	0,882
Participar em reuniões, comissões, audiências públicas e conselhos comunitários	3,83	0,998
Convocar a comunidade local para reuniões de interesse comum	3,81	0,986
Ser uma liderança local	3,79	1,040
Ofertar trabalho para funções no Telecentro	3,79	0,980

Gerir página do Telecentro no Facebook com assuntos de interesse local	3,78	1,026
Promover campanhas de ação social	3,78	1,055
Divulgar eventos sociais e manifestações políticas	3,53	1,123
Elaborar material para divulgar eventos sociais e manifestações políticas	3,44	1,117
Convocar a comunidade local para manifestações (políticas, sociais, ...)	3,31	1,221
Outra livre	3,15	1,447

8.4.3.7.1 ACP - Dimensões associadas ao papel do gestor no Telecentro

Com os 13 itens (ou indicadores) que integram a questão sobre o papel do gestor do Telecentro, foi realizada uma ACP. Verificou-se a adequabilidade do conjunto inicial de itens, dado o elevado valor de $KMO=0,930$. Dessa ACP foram extraídos dois fatores que explicam 66,7% da variância total (cf. Apêndice S). Partindo dessa solução inicial, três itens foram suprimidos do conjunto de variáveis inicial (respectivamente, Convocar a comunidade para reuniões de interesse comum; Gerir a página do Telecentro no Facebook; e Outro). Assim, realizou-se uma última ACP, que revelou a boa adequabilidade dos mesmos (tendo sido observado um valor $KMO=0,915$). Dessa ACP extraíram-se dois componentes que explicam 72,5% da variância total (cf. Tabela 72).

Tabela 72. Solução fatorial (otimizada) das dimensões relativas ao papel do gestor no Telecentro

Papel do Gestor no Telecentro	Componentes	
	Promoção da Comunidade	Serviço à Comunidade
Organizar atividades de lazer/cultura para a comunidade	0,841	0,208
Orientar pessoas a pesquisar oportunidades de emprego	0,832	0,201
Ofertar trabalho para funções no Telecentro	0,758	0,247
Participar em reuniões, comissões, audiências públicas e conselhos comunitários	0,750	0,437
Divulgar assuntos de interesse da comunidade	0,694	0,411
Promover campanhas de ação social	0,683	0,444
Ser uma liderança local	0,670	0,398
Elaborar material para divulgar eventos sociais e manifestações políticas	0,284	0,885
Divulgar eventos sociais e manifestações políticas	0,345	0,865
Convocar a comunidade local para manifestações (políticas, sociais, ...)	0,284	0,805
Valores próprios	4,212	3,038
Variância explicada (%)	42,120	30,380
Variância acumulada (%)	42,120	72,500
Alpha de Cronbach (α)	0,915	0,891

ACP do papel do Gestor de Telecentro: Solução fatorial, após rotação *varimax*, com normalização Kaiser^a, convergente em três iterações; $KMO=0,915$; teste de esfericidade de Bartlett=3351,786; significância=0,00

Podemos agora identificar estes dois componentes, ou fatores:

1 - O primeiro fator obtido, Promoção da comunidade, agrupa itens que remetem às atividades de um gestor de Telecentro, com reconhecimento de uma liderança local, para a representação e promoção da comunidade e de seus indivíduos, seja para o lazer, a cultura, o trabalho com objetivo final para promoção e desenvolvimento local (e.g., MC, 2015; CGI.br, 2013; Sey et al., 2013; Haddad, Oliveira & Cardoso, 2016; Haddad & Oliveira, 2017).

2 - O segundo fator, Serviço à comunidade, engloba indicadores que se referem à realização das atividades do gestor para a comunidade, como elaborar material para divulgar eventos sociais e manifestações políticas ou convocar a comunidade local para manifestações (e.g., MC, 2015; CGI.br, 2013; Haddad, Oliveira & Cardoso, 2016; Haddad & Oliveira, 2017).

8.4.3.8 Sugestões de melhoria no programa de Telecentros

Na percepção dos usuários dos Telecentros, para melhorar a política atual de Telecentros, prioritariamente, é necessário investir na manutenção e na melhoria de sua infraestrutura tecnológica, na maior divulgação e na ampliação da oferta de cursos presenciais e a distância. Dos 10 (dez) itens com maior frequência, 5 (cinco) deles se referem à infraestrutura dos Telecentros, 1(um) à maior divulgação e 4 (quatro) ao aumento da oferta de cursos (cf. Figura 61).

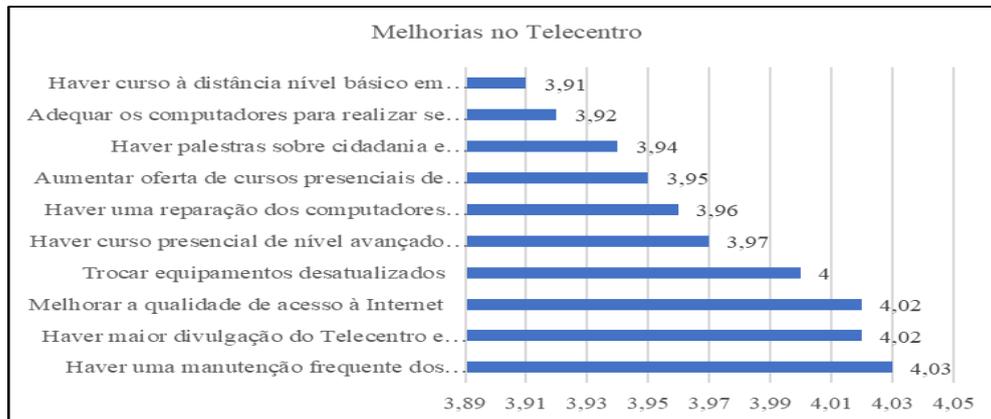


Figura 61. Dez itens com maior média dos itens para melhorias no Telecentro

Quanto à infraestrutura dos Telecentros, acreditam que a melhoria de sua política de uso está relacionada fortemente, e, em primeiro lugar, com a melhoria dos computadores, seja com maior frequência ($M=4,03$) e rapidez ($M=3,96$) de sua manutenção ou mesmo na troca destes computadores por outros mais atualizados ($M=4,00$), especialmente para melhor adequá-los à oferta de cursos de formação ($M=3,92$), bem como seu espaço físico para este fim ($M=3,91$). A melhoria da qualidade de acesso à internet ($M=4,02$): é difícil dissociar a melhoria da internet da melhoria dos computadores, pois grande parte das principais atividades desenvolvidas no Telecentro depende do uso simultâneo do computador e da internet (cf. Tabela 73).

Os usuários dos Telecentros sentem falta de um canal de comunicação para haver maior divulgação do Telecentro e das suas atividades para a comunidade local ($M=4,02$), como, por exemplo, haver página do Telecentro no Facebook ($M=3,81$). Esse pode ser um dos fatores para a baixa utilização, em alguns Telecentros, emergida por este estudo.

A capacitação presencial em TIC em nível avançado (Word, Excel, PowerPoint, Photoshop, etc.) ($M=3,97$) ou em nível básico ($M=3,95$) continua a ser uma forte prioridade entre usuários dos Telecentros. Tais frequências de itens tão diferentes em sua complexidade e tão próximas nas frequências nos trazem fortes indícios de que esse grupo de pessoas está segmentado com diferentes níveis de usuários, e que a faixa etária poderá ser uma variável que definirá essas necessidades. Assim, a política de Telecentros terá que ofertar cursos de capacitação para diferentes faixas etárias e níveis de utilização das TIC. Acreditam que seja função do Telecentro a oferta de capacitação presencial em outras áreas que não as TIC, como palestras sobre a sociedade de informação e do conhecimento ($M=3,91$), curso de formação técnica (ex.: vendas, 1º emprego, etc.) ($M=3,90$), curso de artes, música, artesanato ou gastronomia ($M=3,86$), oferta de aulas de reforço/apoio escolar ($M=3,88$), curso de artes, música, artesanato ou gastronomia ($M=3,86$) e curso em nível básico para usar o celular ou *smartphone* ($M=3,84$).

Valorizam tanto a capacitação presencial quanto a capacitação a distância nos Telecentros, especialmente no que se refere à oferta dos cursos ao nível básico em Word, Excel, PowerPoint, etc. e curso de língua inglesa (M=3,91), seguidos do curso em nível avançado de Word, Excel, PowerPoint, etc. (M=3,88), curso de formação técnica (ex.: vendas, 1º emprego, etc.) (M=3,85) e curso em língua espanhola (M=3,82). Os cursos menos valorizados estão os relacionados às linguagens de programação PHP e Java (M=3,72) e MySQL (M=3,71).

Tão importante quanto a oferta da capacitação nos Telecentros está a necessidade de haver instrutores/monitores com formação em questões de interesse local (M=3,91), de cidadania (M=3,89) e com formação em TIC com nível avançado (M=3,86) para auxiliá-los no dia a dia em suas atividades nos Telecentros.

Quanto aos recursos referentes à infraestrutura que os Telecentros não oferecem, há indícios de que sua infraestrutura deveria evoluir com a disponibilização de equipamento para fazer cópias e *scanner* de documentos (M=3,90), haver mais computadores disponíveis e impressora para os usuários (M=3,88). Por último, acham menos importante disponibilizar *wi-fi* para uso em celulares (M=3,69) e uso de telefone fixo para fazer ligações urgentes e importantes (M=3,58).

Em relação à gestão dos Telecentros, acreditam ser uma evolução para facilitar o seu uso se existisse um único sistema de registro para acesso em todos os Telecentros (M=3,76) com a melhor gestão dos tempos de acesso por utilizador (M=3,70) e a ampliação dos horários de funcionamento durante a semana (M=3,75) e com funcionamento aos finais de semana (M=3,71). Interessante é a opção relacionada à maior privacidade para usar os computadores estar entre as últimas frequências (M=3,60), dando indícios de que estão satisfeitos com a distribuição dos computadores e que pode haver troca de conhecimentos e interação entre esses usuários, o que não correria se houvesse cabines isolando os computadores.

Tabela 73. Melhorias no Telecentro

Item	Média	Desvio-padrão
Haver uma manutenção frequente dos computadores	4,03	0,835
Haver maior divulgação do Telecentro e das suas atividades	4,02	0,879
Melhorar a qualidade de acesso à internet	4,02	0,922
Trocar equipamentos desatualizados	4,00	0,919
Haver curso presencial de nível avançado em Word, Excel, PowerPoint, Photoshop, etc.	3,97	0,881
Haver uma reparação dos computadores mais rápida	3,96	0,904
Aumentar oferta de cursos presenciais de nível básico em TIC	3,95	0,884
Haver palestras sobre cidadania e cidadania digital	3,94	0,870
Adequar os computadores para realizar cursos de formação	3,92	0,939
Haver curso a distância de nível básico em Word, Excel, PowerPoint, etc.	3,91	0,935
Haver palestras sobre a sociedade de informação e do conhecimento	3,91	0,893
Haver instrutores/monitores com formação em questões de interesse local	3,91	0,919
Adequar o espaço físico para realizar cursos de formação	3,91	0,933
Haver curso a distância de Inglês	3,91	0,924
Haver cursos presenciais de formação técnica (ex.: vendas, 1º emprego, etc.)	3,90	0,960
Disponibilizar equipamento para fazer cópias e <i>scanner</i> de documentos	3,90	0,928
Haver instrutores/monitores com formação em questões de cidadania	3,89	0,877
Haver curso a distância de nível avançado em Word, Excel, PowerPoint, etc.	3,88	0,961
Haver mais computadores disponíveis	3,88	0,964
Ofertar aulas de reforço/apoio escolar	3,88	0,994
Disponibilizar impressora para os usuários	3,88	0,947
Haver instrutores/monitores com formação em TIC com nível avançado	3,86	0,933

Tabela 73. Melhorias no Telecentro

Item	Média	Desvio-padrão
Haver curso presencial de artes, música, artesanato ou gastronomia	3,86	0,971
Haver curso a distância de formação técnica (ex.: vendas, 1º emprego, etc.)	3,85	0,944
Haver curso presencial de nível básico em TIC para celular	3,84	0,959
Haver curso a distância de Espanhol	3,82	0,940
Haver página do Telecentro no Facebook	3,81	0,980
Ter um único sistema de registro para acesso em todos os Telecentros	3,76	0,990
Ampliar os horários de funcionamento durante a semana	3,75	1,047
Haver curso a distância da linguagem de programação PHP	3,72	0,993
Haver curso a distância da linguagem de programação Java	3,72	0,984
Abrir aos finais de semana	3,71	1,101
Haver curso a distância da linguagem de programação MySQL	3,71	1,004
Gerir melhor os tempos de acesso por usuário	3,70	0,992
Disponibilizar <i>wi-fi</i> para uso em celulares	3,69	1,092
Haver maior privacidade para usar os computadores	3,60	1,055
Disponibilizar telefone fixo para fazer ligações urgentes e importantes	3,58	1,106
Outros	3,22	1,449

8.4.3.8.1 ACP- Dimensões associadas a sugestões de melhorias no Telecentro

Com os 38 itens (ou indicadores) que integram a questão sobre o que poderia ser melhor no Telecentro, foi realizada uma ACP. Verificou-se a adequabilidade do conjunto inicial de itens, dado o elevado valor de $KMO=0,956$. Dessa ACP foram extraídos cinco fatores que explicam 68,8% da variância total (cf. Apêndice T). Partindo dessa solução inicial, 12 itens foram suprimidos do conjunto de variáveis inicial (respectivamente, Haver instrutores/monitores com formação em TIC com nível avançado; Haver instrutores/monitores com formação em questões de cidadania; Haver instrutores/monitores com formação em questões de interesse local; Disponibilizar equipamento para fazer cópias e *scanner* de documentos; Gerir melhor os tempos de acesso por usuário; e Outros; Haver maior privacidade para usar os computadores; Ter um único sistema de registro de acesso aos Telecentros; Ofertar aulas de reforço/apoio escolar; Haver palestras sobre cidadania e cidadania digital; Haver palestras sobre a sociedade de informação e do conhecimento; Aumentar oferta de cursos presenciais de nível básico em TIC; Haver curso presencial de nível básico em TIC para celular). Assim realizou-se uma última ACP, que revelou a boa adequabilidade dos mesmos (tendo sido observado um valor $KMO=0,942$). Dessa ACP extraíram-se quatro componentes que explicam 71,1% da variância total (cf. Tabela 74).

Tabela 74. Solução fatorial (otimizada) das dimensões associadas a possíveis melhorias no Telecentro

Itens	Componente ¹			
	Formação	Manutenção e qualidade das TIC	Extensão	Ampliação serviços
Haver curso a distância da linguagem de programação PHP	0,824	0,128	0,183	0,268
Haver curso a distância da linguagem de programação MySQL	0,815	0,135	0,171	0,275
Haver curso a distância de Espanhol	0,805	0,261	0,138	0,188
Haver curso a distância de nível avançado em Word, Excel, PowerPoint, etc.	0,778	0,339	0,182	0,028
Haver curso a distância de nível básico em Word, Excel, PowerPoint, etc.	0,777	0,369	0,186	0,040
Haver curso a distância de Inglês	0,776	0,342	0,136	0,170
Haver curso à distância da linguagem de programação Java	0,774	0,113	0,258	0,246

Tabela 74. Solução fatorial (otimizada) das dimensões associadas a possíveis melhorias no Telecentro

Itens	Componente ¹			
	Formação	Manutenção e qualidade das TIC	Extensão	Ampliação serviços
Haver curso a distância de formação técnica (ex.: vendas, 1º emprego, etc.)	0,772	0,313	0,201	0,191
Haver curso presenciais de formação técnica (ex.: vendas, 1º emprego, etc.)	0,750	0,350	0,148	0,202
Haver curso presencial de artes, música, artesanato ou gastronomia	0,667	0,393	0,072	0,195
Haver curso presencial de nível básico em TIC para celular	0,583	0,436	0,134	0,265
Haver uma reparação dos computadores mais rápida	0,257	0,832	0,174	0,108
Haver uma manutenção frequente dos computadores	0,246	0,822	0,208	0,111
Melhorar a qualidade de acesso à internet	0,224	0,748	0,253	0,151
Trocar equipamentos desatualizados	0,247	0,699	0,198	0,183
Haver maior divulgação do Telecentro e das suas atividades	0,421	0,623	0,209	0,142
Haver mais computadores disponíveis	0,309	0,618	0,315	0,177
Haver página do Telecentro no Facebook	0,412	0,535	0,027	0,319
Abrir aos finais de semana	0,057	0,182	0,767	0,152
Ampliar os horários de funcionamento durante a semana	0,229	0,162	0,703	0,323
Adequar o espaço físico para realizar cursos de formação	0,371	0,388	0,674	0,047
Adequar os computadores para realizar cursos de formação	0,339	0,431	0,645	0,062
Disponibilizar <i>wi-fi</i> para uso em celulares	0,249	0,164	0,133	0,771
Disponibilizar telefone fixo para fazer ligações urgentes e importantes	0,260	0,278	0,358	0,659
Disponibilizar impressora para os usuários	0,249	0,164	0,133	0,771
Valores próprios	7,986	5,241	2,786	2,488
Variância explicada (%)	30,714	20,157	10,716	9,569
Variância acumulada (%)	30,714	50,871	61,587	71,157
Alpha de Cronbach (α)	0,961	0,913	0,832	0,802

¹ Média das respostas de acordo com cada componente obtida com solução fatorial, após rotação *varimax*, com normalização Kaiser, convergente em seis iterações; KMO=0,942; teste de esfericidade de Bartlett=11590,695; significância=0,00

Podemos identificar agora estes quatro componentes ou fatores:

1 - O primeiro fator obtido agrupa itens que remetem à ampliação dos cursos de formação ofertados a distância ou presencialmente nos Telecentros, reafirmando assim o desejo de que estes espaços cumpram de forma mais ampla um de seus principais objetivos, que é capacitar para viver com participação ativa na sociedade em rede (e.g., Jambeyro et al., 2004; Coelho, 2007; Ramos, 2007; CGI.br, 2013; Wagner, 2010; Grossi, 2013; Sey et al., 2013; Miranda, 2010).

2 - O segundo fator obtido agrupa itens que remetem, em primeiro lugar, à melhoria da qualidade e da manutenção da infraestrutura dos computadores e da internet ofertados gratuitamente nos Telecentros, seguido da ampliação na divulgação de sua localização, bem como de suas atividades desenvolvidas, na comunidade em que está inserido (e.g., CGI.br, 2013; MC, 2015; Sey et al., 2013; Haddad, Oliveira & Cardoso, 2016).

Com base na literatura, posteriormente retiramos desse fator os dois itens: Haver maior divulgação do Telecentro e das suas atividades; e Haver página do Telecentro no Facebook; e os incluímos no fator 3 - Extensão.

3 - O terceiro fator obtido agrupa itens que remetem a estender (ampliar) o funcionamento dos Telecentros em relação ao horário de atendimento, espaço físico e computadores para haver melhores condições de uso, mais especificamente para melhor capacitação (e.g., CGI.br, 2013; MC, 2015; Sey et al., 2013; Haddad, Oliveira & Cardoso, 2016).

4 - O quarto fator obtido agrupa itens que remetem a estender (ampliar) o funcionamento dos Telecentros em relação ao horário de atendimento, espaço físico e computadores para haver melhores condições de uso, mais especificamente para melhor capacitação e haver maior divulgação do Telecentro e das suas atividades por meio, por exemplo, de página do Telecentro no Facebook (e.g., CGI.br, 2013; MC, 2015; Sey et al., 2013; Haddad, Oliveira & Cardoso, 2016).

Em sequência, voltamos a calcular os índices Alpha de Cronbach (cf. Tabela 75), levando em consideração a retirada dos dois itens do fator 2 (já mencionados) e incluindo-os no fator 3. Verificou-se que as quatro dimensões assim consideradas são internamente consistentes, com um elevado grau de confiança – e que os itens que as englobam têm fortes índices de correlação entre si. Destaque-se que no fator 4 houve aumento da sua consistência interna.

Consideramos, então, quatro dimensões para as possíveis melhorias do funcionamento dos Telecentros: 1- formação; 2- manutenção e qualidade TIC; 3-extensão; 3-ampliação dos serviços.

Tabela 75. Solução fatorial (otimizada) das dimensões relativas ao que poderia ser melhor no Telecentro

Fatores do Telecentro melhor	Formação	Manutenção e qualidade das TIC	Extensão	Ampliação serviços
Alpha de Cronbach (α)	0,961	0,904	0,843	0,802

8.4.4 Identificar as correlações relevantes entre as dimensões encontradas (Telecentro TIC, internet e cidadania (digital – ativa e passiva))

Apresentam-se em primeiro lugar resultados estatísticos que determinam o grau de associação entre as dimensões do Telecentro e as dimensões das TIC, internet pelo fato de o Telecentro proporcionar acesso gratuito às TIC e à internet.

8.4.4.1 Resultados das correlações pelas dimensões do Telecentro e as das TIC e as da internet

Os resultados apresentados na Tabela 76 complementam resultados dos estudos e análises anteriores, bem como da literatura apresentada, de que a percepção do Telecentro (além de as razões para frequentá-lo, atividades desenvolvidas, papel do gestor e melhorias necessárias) é de um espaço para acesso às TIC e que estes estão fortemente correlacionados. É nos Telecentros, por meio do acesso gratuito às TIC, que a maior parte dessa população tem a oportunidade para usá-las, se capacitando e comunicando, atualizando-se, integrando-se socialmente e participando politicamente, contribuindo, assim, para maior consciencialização dos problemas do dia a dia e da vida em comunidade. Quanto mais se considera que as TIC auxiliam na capacitação e na comunicação, na atualização e na integração social, na participação social e política, e na consciencialização, mais forte é a percepção de que o Telecentro é fundamental para acessibilidade digital, consulta e partilha de informação, lazer, promoção e serviços à comunidade, e mais contribui para a redução do fosso digital e da exclusão digital (dimensão oposta à do uso do Telecentro) na sociedade atual.

Evidencia-se que o desconhecimento e as restrições de uso do Telecentro correlacionam-se no sentido oposto ao uso das TIC. Curiosamente, a participação ativa das atividades realizadas no Telecentro não se correlacionou com a capacitação, a comunicação e a consciencialização do uso das TIC, talvez por entenderem que são requisitos anteriores para exercê-la.

Verifica-se também que está correlacionada de forma oposta com o uso dos Telecentros a exclusão social, ou seja, quanto menos se usam os Telecentros, maior poderá ser a exclusão social e digital e a inquietação face ao uso das TIC. A dependência às TIC não se correlaciona com o uso do Telecentro.

Destaca-se que, quanto mais se tem autonomia, o saber fazer em relação às TIC e o uso da internet como uma oportunidade, mais fortemente os Telecentros são utilizados como um espaço de igualdade de oportunidades sociais. Entretanto, o uso da internet também é considerado uma ameaça, inferindo-se que esta correlação poderá estar associada às pessoas que não têm acesso à internet, tornando-se um forte fator de exclusão social e digital, ou ao uso indevido por aqueles que a utilizam para o mal.

Tabela 76. Correlações entre as dimensões do Telecentro e as dimensões das TIC e as da internet

Dimensões associados ao Telecentro		TIC								Internet		
		Contribuições das TIC						Sentimentos face às TIC		Oportunidade ¹	Ameaça ²	
		Exclusão Social ²	Capacitação e Comunicação ¹	Dependência ²	Atualização/integração social ¹	Participação social e política ¹	Conscientização ¹	Autonomia ¹	Inquietação ²			Saber fazer ¹
Telecentro	Capacitação/Aprendizagem	-0,230***	0,457***	-0,076	0,352***	0,347***	0,343***	0,345***	-0,147**	0,438***	0,415***	-0,163***
	Acessibilidade/Integração	-0,181***	0,346***	-0,052	0,322***	0,329***	0,304***	0,274***	-0,151**	0,337***	0,404***	-0,075
	Reconversão/Intervenção	-0,191***	0,405***	0,002	0,399***	0,308***	0,316***	0,328***	-0,085	0,398***	0,470***	-0,106*
	Otimização	-0,015	0,079	-0,052	0,235***	0,196***	0,101*	0,227***	0,069	0,134**	0,178***	0,041
Razões para frequentar ou não	Socialização	-0,083	0,307***	-0,045	0,248***	0,220***	0,250***	0,280***	-0,080	0,245***	0,320***	-0,115*
	Desconhecimento	0,093	0,065	0,111*	0,046	0,172***	0,108*	0,019	0,139**	0,010	0,076	0,144**
	Restrições	0,077	-0,181***	0,131**	0,061	-0,076	-0,032	-0,048	0,193***	-0,132**	-0,116*	0,184***
	Acessibilidade digital	-0,143**	0,256***	-0,079	0,197***	0,142**	0,228***	0,264***	-0,128**	0,285***	0,326***	-0,102*
Atividades	Inacessibilidade digital	0,039	0,025	-0,090*	0,018	0,049	0,034	0,034	0,081	0,028	0,038	0,017
	Participação ativa	-0,024	0,028	-0,025	0,205***	0,127**	0,025	0,235***	0,101*	0,127**	0,149**	0,068
	Consulta e partilha de informação	-0,167***	0,281***	-0,054	0,271***	0,208***	0,200***	0,325***	-0,045	0,385***	0,287***	-0,094*
	Lazer	-0,140**	0,059	-0,137**	0,173***	0,050	0,054	0,221***	0,025	0,148**	0,114*	0,006
	Formação	-0,106*	0,223***	-0,078	0,202***	0,142**	0,124**	0,202***	-0,036	0,230***	0,170***	-0,119**
Gestor	Comunicação	-0,022	0,059	0,028	0,212***	0,133**	0,088	0,256***	-0,005	0,214***	0,196***	0,004
	Promoção da comunidade	-0,129**	0,330***	0,018	0,392***	0,334***	0,219***	0,339***	-0,012	0,298***	0,368***	-0,062
	Serviço à comunidade	-0,082	0,158**	0,004	0,319***	0,290***	0,174***	0,289***	0,023	0,193***	0,264***	-0,014
Melhorias	Formação	-0,131**	0,303***	-0,044	0,298***	0,205***	0,262***	0,240***	-0,037	0,264***	0,276***	-0,099*
	Manutenção e qualidade	-0,088	0,311***	-0,067	0,292***	0,245***	0,257***	0,213***	-0,004	0,243***	0,372***	-0,081
	Extensão	0,006	0,243***	0,023	0,236***	0,304***	0,200***	0,218***	0,102*	0,217***	0,317***	0,021
	Ampliação serviços	-0,058	0,197***	-0,031	0,270***	0,173***	0,177***	0,188***	-0,012	0,181***	0,233***	-0,021

Correlações de Pearson – Significância estatística: p < 0,050*; p < 0,010 **; p < 0,001***

Significância estatística limítrofe

Nota: fatores gerados pela ACP que remetem a: 1- contribuições positivas e 2- contribuições negativas

8.4.4.2 Resultados das correlações pelas dimensões das TIC e da internet

Os resultados apresentados na Tabela 77 reforçam resultados anteriores de que a internet é, sobretudo, considerada pelas oportunidades que proporciona. Quanto mais se considera que as TIC auxiliam na capacitação e na comunicação, na atualização e na integração social, na participação social e política, e na consciencialização, mais forte é a percepção de que, de fato, a internet é uma oportunidade. Curiosamente, a participação social e política é ambivalente, podendo também ser associada à internet como uma ameaça, eventualmente pelo possível inadequado uso da mesma nesta participação. Porém, quanto mais se representa a internet como uma ameaça: a) mais forte é a representação das TIC como fator de dependência das pessoas (em face das mesmas, nomeadamente à própria internet); b) e bem mais significativa é a representação das TIC como possível fator de exclusão social – ou seja, ao contrário, para que as TIC sejam percebidas como preventivas em relação à exclusão (e serem percebidas como reais fatores de integração), a internet deve ser acessível a todos, e vista como uma oportunidade.

Isso salienta a importância não só das TIC, do seu uso e do seu domínio, mas do acesso livre e aberto à internet, pelas oportunidades de pesquisa de informação, etc. que proporciona.

Tabela 77. Correlações entre as dimensões das TIC e as da internet

Dimensões das TIC		Internet	
		Oportunidades ¹	Ameaças ²
Contribuições	Exclusão Social	0,014	0,652***
	Capacitação e Comunicação	0,562***	-0,143**
	Dependência	0,068	0,413***
	Atualização e integração social	0,546***	-0,090
	Participação social e política	0,524***	0,202**
	Consciencialização	0,491***	-0,076
Sentimentos	Autonomia	0,377***	-0,099*
	Inquietação	-0,012	0,453***
	Saber fazer	0,420***	-0,069

Correlações de Pearson – Significância estatística: p < 0,050*; p < 0,010 **; p < 0,001***

○ Significância estatística limítrofe

Nota: fatores gerados pela ACP que remetem a: 1- contribuições positivas e 2- contribuições negativas

8.4.4.3 Resultados das correlações pelas dimensões das TIC, da internet e as da Cidadania (Digital e Passiva)

Conforme a Tabela 78, observa-se que, entre as dimensões de cidadania (direito social, direito civil e direito político) e as dimensões capacitação e comunicação, atualização e integração social, participação social e política, e consciencialização – todas estas associadas às contribuições das TIC –, existem fortes correlações, o que significa que, quanto mais se percebem as TIC como importantes para auxiliar as pessoas na sua formação técnica, facilidade de comunicar, participação em nível comunitário, social e político, e na consciencialização dos problemas e realidades que nos envolvem, também maior é a capacidade que as pessoas têm para exercer a cidadania em todas as suas vertentes, em nível social, civil e político (daqui se deduz também o papel das TIC a contrariar a exclusão social). A corroborar esses resultados, assinala-se que, quanto mais as pessoas se sentem excluídas socialmente, menos direitos sociais, civis e políticos consideram ter. Verifica-se ainda não

haver qualquer relação estatística significativa entre as dimensões de cidadania e as associadas à dependência que pode ser associada às TIC, ou seja, é considerado que esta em nada influi no exercício de cidadania.

Os resultados obtidos para as correlações entre as dimensões associadas às contribuições das TIC e as da cidadania digital vão no sentido dos que antes se comentaram para a cidadania. Em suma, quanto mais as TIC se consideram importantes na formação técnica, facilidade de comunicar, participação em nível comunitário, social e político, consciencialização dos problemas e realidades que nos envolvem, e prevenção da exclusão social, mais forte é a percepção de integração social, inclusão digital e literacia digital – ou seja, maior é a capacidade dos participantes de exercer cidadania digital.

Tabela 78. Correlações entre as dimensões das TIC e as da Internet *versus* as da Cidadania

TIC		Cidadania					
		Cidadania Digital (Ativa)			Cidadania (Passiva)		
		Interação social	Acesso ao digital	Literacia digital	Direito Social	Direito Civil	Direito Político
TIC Contribuições	Exclusão Social	-0,173***	-0,093*	-0,120*	-0,130**	-0,162**	-0,146**
	Capacitação e Comunicação	0,485***	0,385***	0,443***	0,324***	0,385***	0,434***
	Dependência	-0,057	-0,001	-0,066	-0,005	-0,042	-0,052
	Atualização e integração social	0,470***	0,338***	0,380***	0,366***	0,390***	0,408***
	Participação social e política	0,414***	0,300***	0,325***	0,222***	0,287***	0,398***
	Consciencialização	0,420***	0,339***	0,349***	0,290***	0,343***	0,377***
TIC Sentimentos	Autonomia	0,359***	0,315***	0,320***	0,263***	0,291***	0,325***
	Inquietação	-0,144**	-0,147**	-0,154***	-0,152**	-0,145**	-0,105*
	Saber fazer	0,407***	0,384***	0,336***	0,264***	0,303***	0,331***
Internet	Oportunidade	0,601***	0,499***	0,543***	0,425***	0,471***	0,576***
	Ameaça	-0,100*	-0,024	-0,074	-0,117**	-0,109*	-0,045

Correlações de Pearson - Significância estatística: $p < 0,050^*$; $p < 0,010^{**}$; $p < 0,001^{***}$

8.4.4.4 Resultados das correlações pelas dimensões da cidadania digital (ativa) e da cidadania (passiva)

Conforme a Tabela 79, observa-se que entre as dimensões de cidadania digital (interação social, acesso ao digital e literacia digital) e as dimensões da cidadania (passiva) – direito social, civil e político -, existem fortes correlações entre todas elas, o que significa que, quanto mais se percebe a cidadania digital como importante para a resolução de várias questões pessoais e da comunidade em que vivem *online*, o uso da internet para a participação social e política e social, o domínio das TIC, o uso responsável para fins de bem social, para lutar contra a exclusão social, se informar e desenvolver serviços de governo *online*, etc., também maior é a capacidade que as pessoas têm para exercer a cidadania (passiva) em todas as suas vertentes, em nível **social** – ter o que comer, moradia, trabalho, lazer -, **civil** - ser livre, ter liberdade de pensamento, saber ouvir e falar -, e **político** - manifestar-se de forma livre, participar de movimentos sociais e políticos, poder se pronunciar e lutar pelos seus direitos, etc.

Tabela 79. Correlações entre as dimensões da cidadania digital (ativa) e as da cidadania (passiva)

Cidadania digital (ativa)	Cidadania (passiva)		
	Direito Social	Direito Civil	Direito Político
Interação social	0,526***	0,592***	0,684***
Acesso ao digital	0,464***	0,499***	0,533***
Literacia digital	0,395***	0,433***	0,522***

Correlações de Pearson - Significância estatística: $p < 0,050^*$; $p < 0,010^{**}$; $p < 0,001^{***}$

8.4.4.5 Resultados das correlações pelas dimensões do Telecentro e as da Cidadania Digital e da Cidadania (Passiva)

Os resultados apresentados na Tabela 80 reforçam, de forma clara e estatística, os resultados anteriores descritos neste e nos demais estudos quanto ao objetivo central destas pesquisas: os Telecentros contribuem para o exercício da cidadania, e que é por meio destes que a maior parte da população que os frequenta acessa as TIC, que são, sobretudo, consideradas essenciais para o exercício da cidadania digital. Quanto mais se considera que os Telecentros oferecem a oportunidade para a capacitação e aprendizagem, a acessibilidade e a integração, a reconversão e a intervenção, a otimização, a socialização, a acessibilidade digital, a participação ativa, a consulta e a partilha de informação, o lazer, a comunicação, a promoção e serviços da comunidade com qualidade das TIC e a ampliação e a extensão dos serviços, mais forte é a percepção de que, de fato, os Telecentros contribuem e são essenciais para o exercício da cidadania (ativa e passiva). Curiosamente, o lazer não está associado ao direito social e ao acesso digital, eventualmente pela possível falta de recursos essenciais para sobreviver desta população, sendo relegado a um segundo plano de vida.

A participação ativa nos Telecentros, como uma dimensão fundamental para o exercício da cidadania ativa, está associada à interação social, à literacia digital e ao direito político, nos dando um forte indício de que essa população acredita que é por meio da integração social, da participação na política e do combate à exclusão social, que se conquistarão os demais direitos civil e social.

Tais resultados são alicerçados quando as dimensões desconhecimento e inacessibilidade digital apresentam-se estatisticamente não significativas, e a dimensão restrições de uso aparece como estatisticamente significativa, mas no sentido oposto, ou seja, quanto maior é a percepção das restrições de uso nos Telecentro, seja pelo desconhecimento, pela falta de oportunidade de acesso, por regras de uso ou pela má qualidade dos serviços e equipamentos ofertados, menor é a percepção sobre o exercício da cidadania.

Isso salienta a importância da existência dos Telecentros como programa social de inclusão digital do Governo para o desenvolvimento social e econômico e participação política dos cidadãos que não têm condições de acesso às TIC e à internet, recursos fundamentais para viver e participar na sociedade em rede.

Tabela 80. Correlações entre as dimensões do Telecentro e as da Cidadania (ativa e passiva)

Dimensões do Telecentro		Cidadania					
		Cidadania Digital (Ativa)			Cidadania Passiva		
		Interação social	Acesso digital	Literacia digital	Direito Social	Direito Civil	Direito Político
Telecentro	Capacitação e aprendizagem	0,543***	0,406***	0,387***	0,482***	0,522***	0,519***
	Acessibilidade e integração	0,540***	0,367***	0,366***	0,404***	0,462***	0,435***
	Reconversão e intervenção	0,529***	0,386***	0,441***	0,420***	0,458***	0,493***
	Otimização	0,236***	0,066	0,168***	0,153**	0,198***	0,210***
Razões p/ frequentar ou não o Telecentro	Socialização	0,295***	0,159***	0,281***	0,196***	0,229***	0,279***
	Desconhecimento	0,086	0,058	0,029	0,066	0,063	0,108*
	Restrições	-0,140**	-0,153**	-0,148**	-0,050	-0,093*	-0,073
	Acessibilidade digital	0,257***	0,219***	0,215***	0,213***	0,290***	0,315***
Atividades	Inacessibilidade digital	0,006	-0,071	0,030	-0,042	-0,040	0,014
	Participação ativa	0,166***	0,035	0,150**	0,029	0,074	0,187***
	Consulta e partilha de informação	0,369***	0,231***	0,279***	0,235***	0,312***	0,379***
	Lazer	0,160***	0,026	0,143**	0,026	0,104*	0,161***
	Formação	0,230***	0,092*	0,173***	0,170***	0,230***	0,268***
Papel do gestor	Comunicação	0,196***	0,155***	0,171***	0,122**	0,152**	0,215***
	Promoção da comunidade	0,430***	0,265***	0,378***	0,309***	0,299***	0,407***
Melhorias	Serviço à comunidade	0,270***	0,181***	0,306***	0,175***	0,181***	0,294***
	Formação	0,371***	0,230***	0,281***	0,265***	0,322***	0,388***
	Manutenção e qualidade	0,467***	0,372***	0,333***	0,303***	0,378***	0,470***
	Extensão	0,346***	0,281***	0,296***	0,225***	0,262***	0,377***
	Ampliação de serviços	0,320***	0,252***	0,255***	0,246***	0,312***	0,348***

Correlações de Pearson - Significância estatística: $p < 0,050^*$; $p < 0,010^{**}$; $p < 0,001^{***}$

0,086 Significância estatística limítrofe

8.4.5 Verificar a influência de variáveis independentes nas dimensões (variáveis dependentes) encontradas para TIC, cidadania, cidadania digital e Telecentro.

Ao realizarmos análises de variância, para cada uma das dimensões, relativas aos conceitos abordados, em função de faixa etária, grau escolar e tipo de Telecentro, encontramos 49 efeitos principais estatisticamente significativos (ou seja, em que o p associado é inferior a 0,050). O grau escolar foi o que revelou maior influência sobre as dimensões, sendo verificados 24 efeitos desta VI, enquanto o tipo de Telecentro gerou 15 efeitos principais e a faixa etária, 10. Observamos também vários efeitos de interação, com maior destaque para o efeito cruzado do grau escolar *versus* o tipo de Telecentro (com influência significativa em nove dimensões). Saliente-se que também encontramos oito efeitos de interação das três VI.

Os resultados dessas análises são assim apresentados por conceito – nas análises de variância de faixa etária, tipo de Telecentro e grau escolar, verificamos, de acordo com a probabilidade associada, quais as diferenças entre médias (marginais observadas) que são estatisticamente significativas (os resultados significativos estão diretamente relacionados com o valor associado da probabilidade, conforme $p < 0,050$, $p < 0,010$ ou $p < 0,001$, ou seja, quanto menor o valor de p , mais forte é a variância

observada, ou mais significativa é a diferença entre as médias); no caso de um efeito ser gerado por uma variável com três níveis, testamos ainda quais as médias que são estatisticamente significativas, recorrendo a um teste *post-hoc* (neste caso, indicamos as médias estatisticamente diferentes recorrendo a caracteres a, b ou c para assinalar quais as médias que são significativamente diferentes).

- Efeito de interação de faixa etária, tipo de Telecentro e grau escolar sobre as dimensões da cidadania (ativa e passiva)

Observa-se que somente o grau escolar tem efeitos (principais) sobre duas das três dimensões de cidadania, e sobre as três dimensões da cidadania digital – ou seja, contribui significativamente para explicar a variabilidade das dimensões da cidadania e da cidadania digital. Observa-se ainda um efeito de interação da faixa etária *versus* o grau escolar *versus* tipo Telecentro sobre a dimensão literacia digital (*cf.* Tabela 81).

Tabela 81. Análises de variância de faixa etária, tipo de Telecentro e grau escolar sobre as dimensões da cidadania

Dimensões de Cidadania	Faixa etária	Grau escolar	Tipo Telecentro	Faixa X Grau	Faixa X Tipo	Grau X Tipo	Faixa X Grau X Tipo
	F (p) ¹	F	F	F	F	F	F
Cidadania (passiva)							
Direito Social	1,03 (0,357)	0,69 (0,501)	0,13 (0,882)	0,36 (0,836)	0,97 (0,423)	0,66 (0,619)	0,98 (0,449)
Direito Civil	1,27 (0,281)	3,39* (0,035)	0,21 (0,814)	0,98 (0,418)	1,20 (0,311)	0,71 (0,588)	0,86 (0,553)
Direito Político	1,87 (0,155)	10,29*** (0,000)	0,48 (0,621)	0,73 (0,269)	1,56 (0,183)	0,59 (0,670)	1,18 (0,309)
Cidadania digital (ativa)							
Interação social	0,40 (0,669)	7,78*** (0,000)	0,33 (0,718)	1,04 (0,387)	0,50 (0,735)	1,68 (0,153)	1,21 (0,289)
Acesso digital	0,19 (0,824)	5,96** (0,003)	0,84 (0,431)	1,19 (0,314)	0,32 (0,866)	1,94 (0,102)	0,75 (0,646)
Literacia digital	0,58 (0,560)	4,69* (0,010)	1,16 (0,315)	0,89 (0,470)	2,02 (0,090)	1,30 (0,270)	2,75 ** (0,006)

¹ Em cada caso, estatística F obtida pelo método linear geral (e valor de p associado), com as variáveis e uma única dimensão – UNIANOVA

a) A célula na cor cinza representa as fontes de variação que têm efeitos significativos (* p<0,050 ** p<0,010 *** p<0,001)

b) Para os efeitos da interações Faixa X Grau X Tipo apresentam-se as médias e diferença entre valores mínimos e máximo por dimensão (*cf.* Apêndice U)

Os sujeitos com maior grau escolar são, claramente, os que mais salientam as dimensões de cidadania (passiva), concordando bastante com (quase) todos os direitos a ela associados - quanto maior o grau escolar, mais é salientada a dimensão em análise, isto é, mais concordam com cada uma das dimensões de cidadania passiva (e direitos associados). Assim, são os com 3º ou maior grau escolar que concordam bastante que o direito civil (M=4,33) e o direito político (M=4,21) estão associados à cidadania. Há exceção para o direito social (dimensão), em que não se observa efeito significativo, talvez por ser consensualmente considerado como um direito básico que precede o exercício propriamente dito de cidadania, em nível civil e político (*cf.* Tabela 82 e Apêndice U).

Tabela 82. Médias marginais estimadas dos efeitos de interação de faixa etária, tipo de Telecentro e grau escolar sobre as dimensões da cidadania

Dimensões da Cidadania	Faixa etária ¹			Tipo de Telecentro ¹			Grau escolar ¹		
	<19	19 a 36	>36	Comunitário	Escola	Outros	<= 1º	2º	>= 3º
Cidadania (Passiva)									
Direito Social	4,29	4,15	4,21	4,22	4,19	4,24	4,17	4,20	4,29
Direito Civil	4,29	4,15	4,17	4,17	4,23	4,21	4,07b	4,20b	4,33a
Direito Político	4,12	3,95	4,01	4,07	4,00	4,01	3,79c	4,08b	4,21a
Cidadania Digital (ativa)									
Interação social	4,02	3,98	3,94	4,02	3,97	3,96	3,78a	4,04b	4,12b
Acesso digital	4,10	4,08	4,05	4,11	4,12	4,00	3,88a	4,14b	4,21b
Literacia digital	3,94	3,91	3,84	3,97	3,86	3,86	3,74a	3,99b	3,96b

¹ Estatística obtida pela variância DMS das comparações múltiplas *posteriore* para médias observadas

a) A célula na cor cinza representa as fontes de variação que têm efeitos significativos (*P<0,050 **P<0,010 ***P<0,001)

b) As letras indicam médias significativamente diferentes entre o mesmo subgrupo (cf. Apêndice U)

No caso dos efeitos observados sobre as dimensões da cidadania digital, ainda que as médias relativas aos sujeitos do 3º grau (dimensões interação social: M=4,12 e acesso digital: M=4,21) sejam superiores às dos de 2º grau (exceto no caso da dimensão literacia digital: M=4,14), estas não se podem considerar estatisticamente significativas – indicando-se que os indivíduos do 2º e do 3º grau mostram claramente maior concordância do que os de 1º grau, com cada uma das dimensões – interação social, acesso digital e literacia digital, como essenciais para o exercício pleno de cidadania digital.

Em suma, quanto maior o grau escolar, maior é a compreensão da importância dos direitos e deveres do cidadão, logo, melhor é entendido o exercício de cidadania, passiva e ativa.

- Efeito de interação da faixa etária vs grau escolar vs tipo Telecentro: sobre a dimensão literacia digital (relativa à cidadania digital)

Somente a dimensão literacia apresentou os efeitos dessa interação (cf. Apêndice U).

a) Os sujeitos menores de 19 anos, com 2º grau e que frequentam outros (tipos) Telecentros são os que mais salientam (M=4,25) a literacia digital para exercer a cidadania digital - nesta faixa, as maiores diferenças estão entre os sujeitos que estão no 3º grau ou superior e frequentam os três tipos de Telecentro.

b) Os sujeitos entre os 19 e 36 anos, com 3º grau ou superior, que frequentam os Telecentros comunitários são os que mais salientam (M=4,25) a literacia digital para exercer a cidadania digital - nesta faixa etária, as maiores diferenças estão entre os sujeitos que estão até no 1º grau e frequentam os três tipos de Telecentro.

c) Os sujeitos com mais de 36 anos, com até o 1º grau, que frequentam **Telecentros escolas** são os que mais salientam (M=4,15) a literacia digital para exercer a cidadania digital – nesta faixa etária, as maiores diferenças estão entre os sujeitos que estão até no 1º grau e que frequentam os três tipos de Telecentro.

Em resumo, o tipo de Telecentro não influencia os efeitos dessa interação, e sim o grau escolar e a faixa etária. Assim são os sujeitos com pelo menos o 2º grau, adultos e idosos, que (logo, apresentam as maiores médias) mais concordam com a importância da literacia digital, portanto, quanto maior o grau escolar e a experiência de vida, mais se considera como fundamental a literacia digital para o exercício da cidadania digital.

- Efeito de interação da faixa etária, tipo de Telecentro e grau de escolaridade sobre as dimensões das TIC

De forma semelhante à dimensão da cidadania, o grau escolar, mas não exclusivamente, tem efeitos (principais) sobre quase todas as dimensões das TIC, exceto para as dimensões: exclusão social, dependência, ameaça e inquietação. O tipo de Telecentro também apresentou efeitos (principais) sobre três dimensões das TIC: exclusão social, atualização e integração e autonomia. Já a faixa etária apresentou efeitos (principais) em apenas uma dimensão das TIC: ameaça da internet (cf. Tabela 83). Observa-se ainda um efeito de interação faixa etária *versus* grau escolar sobre as dimensões exclusão social e ameaça; um efeito de interação faixa etária *versus* tipo Telecentro sobre a dimensão atualização e integração; um efeito de interação faixa etária *versus* grau escolar *versus* tipo Telecentro sobre a dimensão capacitação e comunicação.

Tabela 83. Análise de variância de faixa etária, tipo de Telecentro e grau de escolaridade sobre as dimensões das TIC

Dimensões das TIC	Faixa etária	Grau escolar	Tipo Telecentro	Faixa X Grau	Faixa X Tipo	Grau X Tipo	Faixa X Grau X Tipo
	F (p) ¹	F	F	F	F	F	F
Contribuições							
Exclusão social	1,12 (0,328)	0,18 (0,839)	3,27 * (0,039)	3,59 ** (0,007)	0,52 (0,724)	1,26 (0,285)	0,72 (0,674)
Capacitação e Comunicação	0,59 (0,557)	16,86 *** (000)	0,71 (0,492)	0,84 (0,499)	1,80 (0,128)	0,46 (0,763)	4,07 *** (0,000)
Dependência	1,46 (0,234)	0,44 (0,646)	0,24 (0,784)	1,06 (0,376)	0,63 (0,642)	0,95 (0,433)	0,37 (0,935)
Atualização e integração	0,63 (0,535)	3,95 * (0,020)	5,39** (0,005)	1,97 (0,099)	3,15 * (0,014)	0,02 (0,999)	1,96 (0,050)
Participação social e política	0,32 (0,725)	4,61 * (0,010)	0,05 (0,950)	0,40 (0,811)	0,50 (0,736)	0,47 (0,758)	0,80 (0,603)
Consciencialização	1,28 (0,278)	1,63 ** (0,001)	6,67 (0,197)	1,34 (0,254)	0,69 (0,600)	0,19 (0,945)	0,92 (0,501)
Internet							
Oportunidade	0,10 (0,903)	11,75 *** (000)	0,61 (0,544)	1,01 (0,401)	0,51 (0,731)	1,40 (0,232)	1,48 (0,162)
Ameaça	4,84 ** (0,008)	1,01 (0,366)	1,09 (0,336)	6,29 *** (0,000)	1,69 (0,152)	1,38 (0,239)	0,75 (0,645)
Sentimentos							
Autonomia	1,14 (0,322)	4,30 * (0,014)	3,26 * (0,039)	0,60 (0,666)	0,45 (0,773)	0,49 (0,742)	0,95 (0,477)
Inquietação	1,40 (0,249)	0,32 (0,729)	0,08 (0,928)	1,65 (0,159)	0,39 (0,725)	1,95 (0,101)	1,42 (0,186)
Saber fazer	2,07 (0,127)	9,55 *** (000)	0,30 (0,740)	0,53 (0,718)	0,55 (0,702)	0,67 (0,613)	1,07 (0,380)

¹ Em cada caso, estatística F obtida pelo método linear geral (e valor de p associado), com as variáveis e uma única dimensão – UNIANOVA

a) A célula na cor cinza representa as fontes de variação que têm efeitos significativos (* p<0,050 ** p<0,010 *** p<0,001)

b) Para os efeitos da interações Faixa X Grau X Tipo apresentam-se as médias e diferença entre valores mínimos e máximo por dimensão (cf. Apêndice U)

Os sujeitos com 2º grau são, visivelmente, os que melhor salientam as dimensões das TIC, concordando mais em quatro das sete dimensões (estatisticamente significativas: atualização e integração: M=3,78; consciencialização: M=3,92; oportunidades: M=3,95; e autonomia: M=3,55), seguidos dos sujeitos com 3º grau ou superior que concordam mais em outras três das sete dimensões (estatisticamente significativas: capacitação e comunicação: M=4,30; participação social e política M=3,93; e sabe fazer: M=3,99) que as TIC contribuem e são importantes para viver nesta sociedade.

Saliena-se que os sujeitos com até o 1º grau não apresentaram nenhuma média superior aos demais sujeitos com 2º grau ou superior (*cf.* Tabela 84). No caso dos efeitos do grau escolar observados sobre as dimensões das TIC, ainda que as médias relativas aos sujeitos do 2º grau sejam superiores às dos do 3º (exceto no caso da dimensão capacitação e comunicação, participação social e política e saber fazer, nas quais o valor para o 3º é ligeiramente superior ao do 2º), estas não se podem considerar estatisticamente significativas – indicando-se que os indivíduos do 2º e 3º grau mostram claramente maior concordância do que os de 1º grau, com cada uma das dimensões – atualização e integração, consciencialização, oportunidades, autonomia, capacitação e comunicação, participação social e política, e sabe fazer –, que as TIC permitem que os cidadãos vivam integrados na sociedade em rede. Em suma, quanto maior o grau escolar, maior é a compreensão da importância do uso e das habilidades das TIC, logo, serão mais inseridos e participativos nesta sociedade. (*cf.* Apêndice U).

Os sujeitos que frequentam os Telecentros comunitários são os que mais tendem a concordar que as TIC contribuem para a atualização e a integração (M=3,81) e o sentimento de autonomia (M=3,54) e os que mais discordam que a falta de domínio, acesso e uso das TIC podem causar exclusão social e digital (menor M=2,50). São os sujeitos que frequentam Telecentros nas escolas que mais tendem a concordar que a falta de acesso e domínio das TIC pode aumentar a exclusão social e digital (M=2,79) (*cf.* Tabela 84). No caso dos efeitos observados do tipo de Telecentro sobre as dimensões das TIC, as médias relativas aos sujeitos que frequentam os Telecentros comunitários são superiores às dos sujeitos que frequentam os Telecentros nas escolas e outros (mesmo na dimensão exclusão digital, que é um fator negativo, logo, a menor média). Essas não se podem considerar estatisticamente significativas – indicando-se que os frequentadores dos Telecentros comunitários mostram claramente maior concordância do que os que frequentam os das escolas e outros, com cada uma das dimensões – atualização e integração, autonomia e a exclusão social (que para eles torna-se um fator não discriminativo - negativo) (*cf.* Apêndice U).

Os sujeitos com 19 a 36 anos são os que mais denotam um sentimento de ameaça (M=3,03) advindo do uso (ou não) da internet (*cf.* Tabela 84). No caso dos efeitos observados da faixa etária sobre as dimensões das TIC, ainda que as médias relativas aos sujeitos com 19 a 36 anos sejam levemente superiores às dos sujeitos menores de 19 anos, estas não se podem considerar estatisticamente significativas – indicando que os sujeitos com até 36 anos mostram claramente maior concordância do que os com mais de 36 anos com o fato de que a internet possa produzir um sentimento de ameaça (fator negativo) (*cf.* Apêndice U).

Tabela 84. Efeitos da faixa etária, do tipo de Telecentro e do grau escolar sobre as dimensões das TIC

Dimensões da TIC	Faixa etária ¹			Tipo de Telecentro ¹			Grau escolar ¹		
	<19	19 a 36	>36	Comunitário	Escola	Outros	=< 1º	2º	=>3º
Contribuições									
Exclusão social	2,50	2,70	2,59	2,50b	2,79a	2,51	2,64	2,58	2,56
Capacitação e Comunicação	4,14	4,20	4,12	4,13	4,12	4,21	3,88a	4,28b	4,30b
Dependência	3,09	3,37	3,27	3,29	3,24	3,19	3,22	3,18	3,32
Atualização e integração	3,73	3,70	3,62	3,81b	3,52a	3,71b	3,53	3,78	3,75
Participação social e política	3,76	3,85	3,79	3,79	3,82	3,79	3,59a	3,89b	3,93b
Consciencialização	3,68	3,85	3,82	3,89	3,72	3,74	3,56a	3,92b	3,87b

Tabela 84. Efeitos da faixa etária, do tipo de Telecentro e do grau escolar sobre as dimensões das TIC

Dimensões da TIC	Faixa etária ¹			Tipo de Telecentro ¹			Grau escolar ¹		
	<19	19 a 36	>36	Comunitário	Escola	Outros	=< 1º	2º	=>3º
Internet									
Oportunidade	3,83	3,80	3,83	3,86	3,82	3,78	3,58a	3,95b	3,93c
Ameaça	2,95	3,03a	2,69b	2,86	3,00	2,82	2,79	2,95	2,93
Sentimentos TIC									
Autonomia	3,53	3,38	3,36	3,54a	3,47	3,26b	3,24b	3,55a	3,48
Inquietação	2,00	2,19	2,08	2,09	2,11	2,07	2,14	2,07	2,06
Saber fazer	3,99	3,99	3,80	3,96	3,88	3,93	3,64a	4,03b	4,12b

¹ Estatística obtida pela variância DMS das comparações múltiplas *posteriore* para médias observadas

a) A célula na cor cinza representa as fontes de variação que têm efeitos significativos (*P<0,050 **P<0,010 ***P<0,001)

b) As letras indicam médias significativamente diferentes entre o mesmo subgrupo (cf. Apêndice U)

- Efeito de interação de faixa etária versus grau escolar: sobre as dimensões exclusão social (relativa a contribuições das TIC) e ameaças (relativa à internet)

A dimensão exclusão social é um aspecto negativo face ao uso das TIC. Em primeiro lugar, salientamos que todos os sujeitos tendem a discordar que as TIC contribuam para a exclusão social (dadas as médias inferiores a 3 - média geral=2,60 – não concordo nem discordo), ou, dito de outro modo, todos tendem realmente a concordar que as TIC, pelo seu uso e seu domínio, promovem a inclusão social – o que está de acordo com resultados já antes comentados. Ainda assim, inferimos que quem mais facilmente admite que o uso das TIC contribui para a exclusão social são os adultos e idosos na faixa etária com mais 36 anos (em especial os que têm o 2º grau, mas também aqueles com o 1º grau escolar) e os das faixas etárias com 19 a 36 anos (em particular os que têm o 1º grau escolar); entre os mais novos, são os que têm pelo menos o 3º grau escolar que mais corroboram esta opinião. As maiores diferenças entre as três faixas de idade e o grau escolar estão novamente entre os sujeitos na faixa etária <19 anos com os sujeitos do 3º grau escolar ou superior (dif.⁵⁵=0,92). Ou seja, em termos gerais, e na sequência do que temos observado, admitimos que, quanto maiores a idade e o grau de conhecimento, mais se considera que (a falta de domínio ou falta de) uso das TIC pode contribuir para a exclusão digital e, em consequência, também social (cf. Apêndice U).

Já para a dimensão ameaça, a maioria dos sujeitos percebe a internet como uma janela de oportunidades e não de ameaças. Na verdade, somente em poucos casos – em particular, os mais novos com o 1º grau, ou os mais velhos com o 3º grau – os participantes denotam alguma indecisão ou dúvida quanto a possíveis ameaças que se possam associar à internet, mas, ainda assim, as médias baixas (redor de 2 e 3 - média geral=2,89) indicam que não concordam nem discordam desta possibilidade. São os sujeitos na faixa etária <19 anos com os do 3º grau escolar ou superior que mais divergem entre si (dif.=0,83) quanto ao fato de que a internet possa ser uma ameaça. Logo, um dado importante é que quem mais discorda de que a internet constitui uma ameaça são os adultos mais velhos e com mais formação, eventualmente pela compreensão da importância de dominar o universo *online*, principalmente, para quem já tem mais anos de vida (e não pode acompanhar a evolução

⁵⁵ Diferença do intervalo de confiança de 95% entre o limite inferior e o superior nos testes univariados dessa interação.

tecnológica desde mais novo), e reconhece a importância da formação, sabendo que encontra, sobretudo, oportunidades no uso das TIC na sociedade.

- Efeito da interação faixa etária versus tipo Telecentro: sobre a dimensão atualização e integração (relativa a contribuições das TIC)

Ressaltamos que todos os sujeitos tendem a concordar que as TIC contribuem para o desenvolvimento das pessoas (média geral=3,68) (cf. Apêndice U). Essa análise não apresentou diferenças significativas entre os efeitos dessas duas interações, sendo que a maior diferença está entre os sujeitos >36 anos e os que frequentam Telecentros tipo outros (dif.=0,53). Resumindo, os sujeitos das três faixas etárias e dos três graus escolares tendem mais a concordar, de forma homogênea, que as TIC contribuem para a atualização e a integração das pessoas.

- Efeito da interação faixa etária versus grau escolar versus tipo Telecentro: sobre as dimensões capacitação e comunicação (relativas às contribuições das TIC)

Somente a dimensão capacitação e comunicação apresentou significância limítrofe no “efeito interação” com Faixa versus Grau versus Tipo com suas médias ao redor de 4 (média geral=4,15) (cf., Apêndice U).

a) os sujeitos menores de 19 anos, com 2º grau e que frequentam os três tipos de Telecentros apresentam as maiores médias (e as menores diferenças), e logo, são os que mais concordam que esta dimensão contribui para a capacitação e comunicação das pessoas por meio das TIC. Nessa faixa, e nos três tipos de Telecentro, as maiores diferenças estão entre os sujeitos que estão no 3º grau ou superior (maiores diferenças - dif.=0,94 - dentro desta interação);

b) os sujeitos entre os 19 e 36 anos, com 3º grau ou superior apresentam as maiores médias (e as menores diferenças), e logo, são os que mais concordam que esta dimensão contribui capacitação e a comunicação das pessoas por meio das TIC - nesta faixa etária, as maiores diferenças estão entre os sujeitos que estão até 1º grau e que frequentam os Telecentros tipo escola (dif.=1,05);

c) os sujeitos com mais de 36 anos, primeiramente, com os do 3º grau ou superior escolar seguidos dos com 2º grau escolar apresentam as maiores médias (e as menores diferenças) e logo, são os que mais concordam que esta dimensão contribui para o desenvolvido das pessoas por meio das TIC - nesta faixa etária, as maiores diferenças estão entre os sujeitos que estão até 1º grau e que frequentam os Telecentros tipo outros (dif.=0,94).

Em resumo, o tipo de Telecentro e a faixa etária não influenciam nos efeitos desta interação, e sim o grau escolar. Assim são os sujeitos com pelo menos o 2º grau, jovens adultos, adultos e idosos, que (apresentam as maiores médias), logo, são os que mais concordam com a importância das TIC para a contribuição da capacitação e comunicação, ou seja, quanto maior o grau escolar, mais se considera como fundamental o uso das TIC para se capacitar e comunicar.

- Efeitos da interação da faixa etária, tipo de Telecentro e grau escolar sobre as dimensões do Telecentro

Observa-se uma heterogeneidade nos efeitos principais da faixa etária, tipo de Telecentro e grau escolar sobre as dimensões do Telecentro (cf. Tabela 85). O tipo de Telecentro contribuiu significativamente para explicar a variabilidade em 12 dimensões. O grau escolar contribuiu significativamente para explicar a variabilidade em 10 dimensões e apresentou significância estatística

limítrofe em uma dimensão. A faixa etária contribuiu significativamente para explicar a variabilidade em 9 dimensões. Vale destacar que para três dimensões: consulta e partilha, promoção da comunidade e serviço à comunidade a faixa etária, grau escolar e tipo de Telecentro contribuíram simultaneamente para a explicação de sua variabilidade.

Observa-se ainda efeito de interação da faixa etária *versus* grau escolar também sobre as dimensões consulta e partilha de informação e comunicação; efeito de interação da faixa etária *versus* tipo Telecentro também sobre a dimensão formação (e com significância estatística limítrofe sobre as dimensões formação e manutenção e qualidade das melhorias do Telecentro); efeito de interação grau escolar *versus* tipo Telecentro sobre as dimensões capacitação e aprendizagem, acessibilidade e integração, e (também) desconhecimento, restrições, participação ativa, consulta e partilha de informação, lazer, formação, comunicação. Por último, efeito de interação faixa etária *versus* grau escolar *versus* tipo Telecentro também sobre as dimensões acessibilidade digital, participação ativa, consulta e partilha de informação, lazer, comunicação e promoção da comunidade.

Tabela 85. Análise de variância da faixa etária, tipo de Telecentro e grau de escolaridade sobre as dimensões do Telecentro

Dimensões do Telecentro	Faixa etária	Grau escolar	Tipo Telecentro	Faixa vs Grau	Faixa vs Tipo	Grau vs Tipo	Faixa vs Grau vs Tipo
	F (p) ¹	F	F	F	F	F	F
Telecentro							
Capacitação e aprendizagem	1,05 (0,352)	1,28 (0,105)	2,26 (0,280)	0,062 (0,646)	0,87 (0,485)	2,43* (0,047)	1,34 (0,223)
Acessibilidade e integração	2,58 (0,77)	1,08 (0,340)	0,78 (0,459)	0,74 (0,562)	1,27 (0,281)	2,96* (0,020)	1,11 (0,356)
Reconversão e intervenção	2,22 (0,110)	7,02 ** (0,001)	4,02* (0,018)	1,35 (0,249)	2,00 (0,094)	1,70 (0,149)	0,80 (0,608)
Otimização	4,62 * (0,010)	1,42 (0,310)	1,17 (0,243)	1,16 (0,328)	1,11 (0,349)	0,36 (0,840)	0,89 (0,528)
Vantagens e desvantagens							
Socialização	0,03 (0,968)	0,02 (0,978)	4,07* (0,018)	0,46 (0,763)	0,91 (0,457)	1,14 (0,336)	0,85 (0,558)
Desconhecimento	7,43 ** (0,001)	7,32 ** (0,001)	2,23 (0,108)	1,95 (0,102)	0,65 (0,628)	2,75* (0,028)	0,53 (0,837)
Restrições	2,33 (0,98)	3,88 * (0,021)	6,82** (0,001)	0,57 (0,683)	1,78 (0,132)	2,73* (0,029)	0,79 (0,615)
Acessibilidade digital	2,59 (0,076)	5,38 ** (0,005)	1,00 (0,368)	0,82 (0,514)	1,10 (0,357)	0,17 (0,955)	2,93** (0,003)
Inacessibilidade digital	1,09 (0,336)	3,11* (0,046)	4,54* (0,011)	1,07 (0,370)	0,11 (0,979)	1,14 (0,337)	0,92 (0,449)
Atividades desenvolvidas							
Participação ativa	6,51 ** (0,002)	2,92 (0,055)	10,03*** (0,000)	1,45 (0,216)	0,49 (0,745)	3,14* (0,014)	2,47* (0,013)
Consulta e partilha de informação	5,96 ** (0,003)	7,15 ** (0,001)	8,39*** (0,000)	2,89* (0,022)	1,44 (0,219)	3,90** (0,004)	2,18* (0,028)
Lazer	24,41 *** (0,000)	0,66 (0,519)	1,14 (0,322)	1,66 (0,157)	0,40 (0,811)	3,83** (0,004)	2,00* (0,045)
Formação	1,72 (0,180)	0,30 (0,744)	4,16* (0,016)	0,49 (0,741)	2,47* (0,044)	4,04** (0,003)	1,31 (0,234)
Comunicação	3,57 * (0,029)	2,00 (0,137)	12,31*** (0,000)	4,13** (0,003)	1,27 (0,279)	4,21** (0,002)	3,17** (0,002)
Papel do gestor							
Promoção da comunidade	3,93* (0,020)	8,76 *** (0,000)	12,02*** (0,000)	1,23 (0,298)	1,92 (0,106)	0,38 (0,825)	2,09* (0,035)

Tabela 85. Análise de variância da faixa etária, tipo de Telecentro e grau de escolaridade sobre as dimensões do Telecentro

Dimensões do Telecentro	Faixa etária	Grau escolar	Tipo Telecentro	Faixa vs Grau	Faixa vs Tipo	Grau vs Tipo	Faixa vs Grau vs Tipo
	F (p) ¹	F	F	F	F	F	F
Serviço à comunidade	7,49 ** (0,001)	6,25** (0,002)	20,79*** (0,000)	0,76 (0,554)	2,26 (0,062)	0,01 (1,000)	1,69 (0,097)
Melhorias							
Formação	2,57 (0,077)	4,06* (0,018)	5,74** (0,003)	0,44 (0,781)	2,37 (0,052)	0,65 (0,631)	1,34 (0,233)
Manutenção e qualidade (TIC)	0,64 (0,526)	2,50 (0,083)	2,58 (0,077)	1,17 (0,325)	2,31 (0,057)	1,54 (0,188)	0,92 (0,499)
Extensão	0,08 (0,920)	4,93** (0,008)	0,25 (0,782)	0,16 (0,956)	1,88 (0,112)	0,92 (0,454)	1,24 (0,271)
Ampliação dos serviços	6,72 ** (0,001)	0,30 (0,743)	3,93* (0,020)	0,86 (0,487)	0,98 (0,421)	1,31 (0,265)	1,18 (0,309)

¹ Em cada caso, estatística F obtida pelo método linear geral (e valor de p associado), com as variáveis e uma única dimensão – UNIANOVA

a) A célula na cor cinza representa as fontes de variação que têm efeitos significativos (*P<0,050 **P<0,010 ***P<0,001)

◁ ▷ Significância estatística limítrofe

b) Para os efeitos das interações Faixa vs Grau, Faixa vs Tipo, Grau vs Tipo e Faixa vs Grau vs Tipo apresenta-se as médias e diferença entre valores mínimos e máximo por dimensão (cf. Apêndice U)

Os sujeitos que frequentam os Telecentros comunitários são, declaradamente, os que mais evidenciam as dimensões do Telecentro ao concordar em utiliza-los como uma política de inclusão digital e social - quanto mais se usa o Telecentro comunitário, mais é salientada a dimensão em análise, isto é, mais concordam com cada uma das dimensões. Os sujeitos que frequentam os Telecentros comunitários são os que mais concordam em que seu uso traz uma contribuição para a reconversão e intervenção (M=4,12), inaccessibilidade digital (M=3,39) e a socialização (M=3,96); em usá-los para fazer as atividades relacionadas à participação ativa (M=2,85), consulta e partilha de informação (M=3,79) e comunicação (M=3,86); que o gestor do Telecentro deva atuar na promoção da comunidade (M=4,09) e na oferta de serviços à comunidade (M=3,78), e na dimensão restrição (M=2,82) no uso do Telecentro, a maioria deles simboliza que esta não chega a ser uma desvantagem (ou razão) para não frequentar os Telecentros. Quanto aos sujeitos que frequentam Telecentro, outros são os que mais simbolizam usá-lo para as atividades do lazer (M=3,65) e que mais concordam que o programa de Telecentros deva melhorar a oferta e a diversificação na formação (M=3,95) e na ampliação de serviços (M=3,92) de seu funcionamento.

Assim, são os com 3º ou maior grau escolar que concordam bastante que os Telecentros contribuem para promoção da reconversão e intervenção (M=4,17) das pessoas e da comunidade e na oferta da acessibilidade digital (M=4,28) das TIC, para fazer as atividades relacionadas a participação ativa (M=2,82) e consulta e partilha de informação (M=3,91), e que o gestor do Telecentro deva atuar na promoção da comunidade (M=4,07) e oferta de serviços à comunidade (M=3,62), entretanto, são os mais exigentes com relação a que o Telecentro deva melhorar e diversificar a oferta de serviços de formação (M=3,96) e extensão (M=3,98) em seus horários e em sua infraestrutura. Curiosamente, são esses sujeitos com 3º ou maior grau escolar que mais discordam de que existem restrições (ou razões - M=2,36) para não usar os Telecentros e os com 2º grau são os que mais concordam que exista desconhecimento para utilizar os Telecentros. Vale destacar que são os sujeitos de até o 1º grau que mais concordam que os Telecentros contribuem para diminuir a inaccessibilidade digital (M=3,35) e, na

dimensão restrição (M=2,78), são os que mais simbolizam que estas poderão ser um aspecto negativo para não frequentar os Telecentros. Ainda que as médias relativas aos sujeitos de 3º ou maior grau escolar sejam superiores às dos de 2º (exceto no caso da dimensão desconhecimento, em que o valor para o 2º é ligeiramente superior ao do 3º), estas não se podem considerar estatisticamente significativas – indicando-se que os indivíduos do 2º e 3º grau mostram declaradamente maior concordância do que os de 1º grau, com cada uma das dimensões – reconversão e intervenção, desconhecimento, acessibilidade digital, consulta e partilha de informação, promoção da comunidade, serviço à comunidade, formação (melhorias) e extensão, logo, melhor entendimento e uso dos Telecentros como políticas de inclusão digital e social. Excetuam-se os sujeitos até o 1º grau nas dimensões restrições e inacessibilidade (cf. Apêndice U).

Os sujeitos de até 19 anos são os que mais simbolizam as dimensões do Telecentro como espaços para desenvolver um conjunto de atividades no dia a dia ao concordar em utilizá-los para otimização (M=3,87); para executar as atividades de participação ativa (M=2,84), consulta e partilha de informação (M=3,74), com destaque para o lazer (M=3,32) e a comunicação (M=3,70); que deva atuar na promoção da comunidade (M=3,96) e oferta de serviços à comunidade (M=3,98), e que o Telecentro deva ampliar os serviços gratuitos (M=3,98), como *wi-fi* para celulares, ligações para telefones fixos e impressões gráficas. São esses os que mais discordam de que desconhecimento da existência dos Telecentros (M=2,81) possa ser uma razão para não o frequentarem. No caso dos efeitos principais observados da faixa etária sobre as dimensões do Telecentro, ainda que as médias relativas aos sujeitos menores que 19 anos sejam levemente superiores às dos sujeitos de 19 a 36 anos (menos no fator desconhecimento), estas não se podem considerar estatisticamente significativas – indicando-se que os sujeitos jovens e jovens adultos menores de 36 anos mostram claramente maior concordância do que os com mais de 36 anos com cada uma das dimensões - desconhecimento, participação ativa, consulta e partilha de informação, comunicação, lazer, promoção da comunidade, serviço à comunidade e ampliação dos serviços (cf. Apêndice U).

Em suma, quanto mais se frequentam os Telecentros comunitários, maior o grau escolar e menor a idade, maior é a compreensão da importância do uso dos programas de Telecentros como política de inclusão digital e social, logo, melhor é entendido que este programa contribui, e bastante, para o exercício de cidadania (cf. Tabela 86 e Apêndice U).

Tabela 86. Efeitos faixa etária, do tipo de Telecentro e do grau escolar sobre as dimensões do Telecentro

Dimensões do Telecentro	Faixa etária ¹			Tipo de Telecentro ¹			Grau escolar ¹		
	<19	19 a 36	>36	Comunitário	Escola	Outros	=< 1º	2º	=>3º
Telecentro									
Capacitação e aprendizagem	4,26	4,14	4,19	4,17	4,14	4,28	4,09	4,23	4,27
Acessibilidade e integração	4,28	4,11	4,10	4,11	4,17	4,21	4,09	4,17	4,23
Reconversão e intervenção	4,03	3,90	4,07	4,12a	3,87b	4,00	3,80a	4,02c	4,17b
Otimização	3,87a	3,53b	3,57b	3,75	3,56	3,66	3,66	3,57	3,74
Vantagens e desvantagens									
Socialização	3,85	3,84	3,87	3,96b	3,68a	3,92b	3,85	3,87	3,85
Desconhecimento	2,81a	3,27b	3,27b	3,23	2,96	3,16	2,85a	3,33b	3,17b
Restrições	2,41	2,70	2,68	2,82a	2,33b	2,64b	2,78a	2,65	2,36b

Tabela 86. Efeitos faixa etária, do tipo de Telecentro e do grau escolar sobre as dimensões do Telecentro

Dimensões do Telecentro	Faixa etária ¹			Tipo de Telecentro ¹			Grau escolar ¹		
	<19	19 a 36	>36	Comunitário	Escola	Outros	=< 1º	2º	=>3º
Acessibilidade digital	4,22	4,04	3,94	4,15	4,05	3,99	3,83b	4,09b	4,28a
Inacessibilidade digital	2,92	3,16	3,19	3,39a	3,00b	2,88b	3,35	2,92	3,01
Atividades desenvolvidas									
Participação ativa	2,84b	2,71b	2,36a	2,95a	2,38b	2,58b	2,59	2,50b	2,82a
Consulta e partilha de informação	3,74b	3,74b	3,39a	3,79b	3,34a	3,75c	3,42c	3,55b	3,91a
Lazer	3,32c	2,96b	2,33a	2,98	2,85	2,78	2,85	2,80	2,96
Formação	3,58	3,38	3,26	3,43b	3,14a	3,65b	3,36	3,37	3,49
Comunicação	3,70a	3,43	3,30b	3,86a	3,26b	3,32b	3,32	3,46	3,64
Papel do gestor									
Promoção da comunidade	3,96	3,89	3,65	4,09a	3,61b	3,80b	3,55a	3,88b	4,07b
Serviço à comunidade	3,60	3,44	2,95	3,78a	2,97c	3,24b	2,98b	3,39	3,62a
Melhorias									
Formação	3,93	3,87	3,69	3,93	3,61b	3,95a	3,64a	3,89b	3,96b
Manutenção e qualidade (TIC)	4,02	4,07	3,96	3,92	3,98	4,15	3,88	4,11	4,06
Extensão	3,87	3,82	3,86	3,86	3,80	3,89	3,64a	3,93b	3,98b
Ampliação dos serviços	3,98	3,84a	3,60b	3,85	3,63b	3,92a	3,76	3,83	3,83

¹ Estatística obtida pela variância DMS das comparações múltiplas *posteriore* para médias observadas

a) A célula na cor cinza representa as fontes de variação que têm efeitos significativos (*P<0,050 **P<0,010 ***P<0,001)

◊ ◊ Significância estatística limítrofe

b) As letras indicam médias significativamente diferentes entre o mesmo subgrupo (cf. Apêndice U)

- Efeito da interação da faixa etária versus grau escolar: sobre as dimensões consulta e partilha de informação e comunicação (relativa às contribuições das atividades desenvolvidas nos Telecentros)

Em primeiro lugar, ressaltamos que a maior parte dos sujeitos tendem a concordar que desenvolvem as atividades consulta e partilha (MG=3,62) e comunicação (MG=3,48) nos Telecentros. Assim, pode-se dizer que essas dimensões (atividades a elas associadas) são exercidas com frequência pela maioria dos sujeitos que frequentam Telecentros (cf. Apêndice U). São os sujeitos com 3º grau ou superior, independentemente da faixa etária, que mais espontaneamente admitem que utilizam os Telecentros para as atividades de consulta e partilha de informação. Já de acordo com resultados anteriores na dimensão comunicação, a faixa etária interfere, sendo os mais jovens com menos de 19 anos e com até o 1º grau escolar, que em sua maioria (em função da classe social) dizem utilizar mais a comunicação nos Telecentros.

São os sujeitos na faixa etária até 19 anos (dif.=0,73) e maiores de 36 anos (dif.=0,68) com os sujeitos de até 1º grau escolar que mais divergem entre si sobre a utilização do Telecentros para as atividades relacionadas às dimensões consulta e partilha e comunicação nos Telecentros. Novamente, são os sujeitos na faixa etária até 19 que mais se diferenciam com os sujeitos com 3º grau escolar ou superior. Resumindo, são jovens adultos, adultos e idosos, com 2º grau ou superior que mais concordam em dizer que usam, e bastante, o Telecentro para desenvolver as atividades de consulta e partilha de informação e comunicação, nesta última, se diferenciam os sujeitos com 1º grau escolar e adolescentes e jovens adultos.

- Efeito da interação faixa etária versus tipo Telecentro: sobre a dimensão formação (relativa às contribuições das atividades desenvolvidas nos Telecentros) e significância limítrofe sobre as dimensões de formação e manutenção e qualidade TIC (relativa às contribuições das sugestões de melhoria nos Telecentros)

A oferta das atividades relacionadas à dimensão formação é um dos principais objetivos dos Telecentros. Entretanto, salienta-se que a maior parte dos sujeitos concordam bastante que poderiam estar utilizando mais os Telecentros para a formação (MG=3,41). Os sujeitos jovens e jovens adultos (nas faixas etárias até 36 anos) que utilizam Telecentros comunitários são os que mais concordam em dizer que o usam para formação. A maior diferença está entre os sujeitos que utilizam Telecentros outros e os que estão nas faixas etárias até 19 anos (dif.=0,86) e mais 36 anos (dif.=0,77) (cf. Apêndice U).

Em resumo, são a maioria dos sujeitos que frequentam os Telecentros comunitários e outros, nas faixas etárias até 19 anos e maiores que 36 anos, que mais concordam em dizer que usufruem da formação ofertada pelos Telecentros.

É importante destacar que, independentemente da faixa etária e do tipo de Telecentro, todos os sujeitos concordam bastante que as atividades relacionadas às dimensões formação (M=4,09) e manutenção e qualidade das TIC (M=4,26) - ambas com significância limítrofe e médias elevadas - relativas às sugestões das melhorias nos Telecentros podem melhorar bastante na diversificação e nas quantidades ofertadas. Em suma e de acordo com os resultados anteriores dos efeitos dessa interação, são os sujeitos nas faixas etárias até 19 anos e maior que 36 anos que utilizam os Telecentros comunitários e outros que mais evidenciam a necessidade de melhoria na oferta e qualidade das TIC na política de inclusão digital dos programas de Telecentro (cf. Apêndice U).

- Efeito da interação grau escolar versus tipo Telecentro: sobre as dimensões capacitação e aprendizagem, acessibilidade e integração (relativas às contribuições do Telecentro); desconhecimento e restrições (relativas às contribuições das vantagens e desvantagens do Telecentro); a participação ativa, consulta e partilha de informação, lazer, formação e a comunicação (relativas às contribuições das atividades desenvolvidas nos Telecentros)

Para as dimensões relacionadas a capacitação e aprendizagem (MG=4,20) e a acessibilidade e integração (MG=4,16) dos Telecentros – sem grandes diferenças entre seus limites inferiores e superiores entre elas – vale destacar que, independentemente do grau escolar e do tipo de Telecentro, a maioria dos sujeitos concorda bastante que as atividades relacionadas a estas duas dimensões estão entre os principais objetivos dos programas de Telecentro, ou, dizendo de outra forma, concordam bastante que a oferta gratuita para todos da capacitação e da acessibilidade digital pelos Telecentros contribui de forma crítica para o desenvolvimento social e econômico e a integração entre as pessoas e as comunidades em que vivem (cf. Apêndice U).

Quanto à dimensão das restrições (MG=2,60 – e.g., tempo de uso, software livres, etc.) como razões para não usar os Telecentros, a maioria dos sujeitos discorda de que estas os inibam em utilizar os Telecentros. Entretanto, a maioria dos sujeitos tende mais a concordar que o desconhecimento (MG=3,12) do Telecentro e de suas atividades possa se tornar uma razão para não os frequentar. Apesar da pequena diferença que existe nos efeitos dessa interação sobre essas duas dimensões, quanto ao grau escolar, está novamente entre os sujeitos com até 1º e os com 3º grau ou superior, e

que frequentam os Telecentros tipo escola e outros (menor média e maior diferença entre eles) com os sujeitos que frequentam os Telecentros comunitários (maior média, mas com menores diferenças entre eles) (cf. Apêndice U).

Para as dimensões relacionadas às atividades desenvolvidas no Telecentro, existem diferentes efeitos significativos de interação entre os tipos de Telecentro e os graus de escolaridade. É a maioria dos sujeitos que frequentam os Telecentros comunitários com 3º grau ou superior que mais concorda (maiores médias) em dizer usá-los para atividades relacionadas à participação ativa (M=3,24), consulta e partilha de informação (M=4,06), a comunicação (M=4,15) e a formação (M=4,15). Os sujeitos que frequentam os Telecentros 'outros' com até 1º grau são os que menos concordam (menores médias) em dizer usá-los para fazer atividades relacionadas à participação ativa (M=2,94), consulta e partilha de informação (M=3,92), lazer (M=3,22) e formação (M=4,06), excetuando-se na formação (M=3,68) que são os sujeitos com 2º grau. E, por último, os sujeitos que frequentam os Telecentros nas escolas, com 3º grau ou superior, são os que mais dizem concordar que os utilizam para o lazer (M=3,27) (cf. Apêndice U).

Em suma, com base nas médias gerais dos efeitos dessa interação sobre as dimensões dos Telecentros, pode-se afirmar que os sujeitos dos três tipos de Telecentro e dos três graus escolares poderiam utilizá-los mais e melhor. Destacam-se os sujeitos que frequentam os Telecentros comunitários e com 3º grau que são os que mais concordam em dizer usá-los para fazer atividades diversas, excetuando-se os sujeitos que frequentam os Telecentro escola na dimensão das atividades relacionadas com o lazer (cf. Apêndice U).

- Efeito da interação faixa etária versus grau escolar versus tipo Telecentro: sobre a dimensão acessibilidade digital (relativas às contribuições das vantagens e desvantagens do Telecentro); as dimensões participação ativa, consulta e partilha de informação, lazer e comunicação (relativas às contribuições das atividades desenvolvidas nos Telecentros); e sobre a dimensão promoção da comunidade (relativas às contribuições do papel do gestor nos Telecentros)

Os sujeitos dos efeitos dessas interações evidenciaram, indiscutivelmente, concordar que a principal razão para usar o Telecentro é a acessibilidade gratuita (MG=4,06) ofertada para todos que o frequentam. Tendem mais a concordar que as principais atividades desenvolvidas por eles nos Telecentros são a consulta e a partilha de informação (MG=3,62) e a comunicação (MG=3,48), e que a promoção da comunidade (MG=3,83) deva ser um papel a ser desenvolvido pelos gestores dos Telecentros. Já para as atividades de lazer (MG=2,87) e participação ativa (MG=2,64), tendem mais a nem concordar nem discordar de que são desenvolvidas nos Telecentros (cf. Apêndice U).

a) os sujeitos menores de 19 anos com o 3º grau superior, que frequentam o Telecentro nas escolas, são os que mais salientaram a acessibilidade digital (M=4,67) e a consulta e partilha de informação (M=4,28), enquanto os que frequentam os Telecentros comunitários são os que mais salientaram a participação ativa (M=3,72), o lazer (M=3,77), a comunicação (M=4,40) e a promoção à comunidade (M=4,57). Nessa faixa etária, para todas as dimensões desse efeito de interação, as maiores diferenças estão entre os sujeitos que estão com 3º grau ou superior e os que frequentam os Telecentros comunitários;

b) os sujeitos entre os 19 e 36 anos, com 3º grau ou superior, que frequentam os Telecentros nas escolas são os que mais salientam a acessibilidade digital (M=4,43) e os que frequentam os

comunitários são os que mais salientam a participação ativa ($M=3,20$) e a comunicação ($M=4,09$). Já os de até o 1º grau são os que mais salientam consulta e partilha de informação ($M=4,23$), o lazer ($M=3,70$) e a promoção à comunidade ($M=4,30$). Nessa faixa etária, para todas as dimensões desse efeito de interação, as maiores diferenças estão entre os sujeitos que estão com até 1º grau e os que frequentam o Telecentro nas escolas;

c) Os sujeitos com mais de 36 anos, com 3º grau ou superior, que frequentam outros Telecentros são os que mais salientam a acessibilidade digital ($M=4,57$), a participação ativa ($M=2,88$), a consulta e a partilha de informação ($M=4,27$) e a promoção à comunidade ($M=4,11$), enquanto o lazer ($M=2,96$) a comunicação ($M=3,95$) são salientados mais pelos que frequentam, respectivamente, os Telecentros nas escolas e os comunitários. Nessa faixa etária, para todas as dimensões desse efeito de interação, as maiores diferenças estão entre os sujeitos que estão com até 1º grau e os que frequentam os Telecentros 'outros'.

Resumindo, nas três faixas etárias, são os que possuem o 3º grau e superior e que frequentam os Telecentros nas escolas e outros que mais salientam as dimensões acima (por suas maiores médias). Mas, na maioria das dimensões, as menores diferenças dos efeitos dessa tripla interação estão entre os sujeitos que frequentam os Telecentros comunitários, independentemente do grau escolar ou faixa etária, confirmando que estes sujeitos são os que mais concordam entre si que o uso dos Telecentros contribui para a inserção social e política, o desenvolvimento de habilidades em TIC e, portanto, inferimos que para o exercício da cidadania.

8.5 Discussão dos resultados

Este estudo foi realizado com usuários de Telecentros na cidade de Belo Horizonte, localizados majoritariamente em bairros com baixo Índice de Qualidade de Vida Urbana (IQVU) e Saúde pública (cf. Figura 7 - Mapa de BH com localização dos 302 Telecentros e 92 Hotspots em áreas do IQVU) e que atendem pessoas de classes sociais C e D⁵⁶. Logo, os Telecentros em Belo Horizonte cumprem a sua missão central que é proporcionar às pessoas de classes sociais mais baixas a igualdade de oportunidades no acesso à informação, à comunicação e ao conhecimento, à formação e à qualificação (Massensini, 2011). Iremos fazer a discussão por objetivos propostos, em conformidade com os resultados obtidos neste estudo

8.5.1 Percepções e dimensões relativas a cidadania (ou cidadania passiva)

As percepções de cidadania (passiva) encontradas confirmam a definição de Marshall (1967), porém, salientam, em primeiro lugar, o exercício do direito civil e social, e depois do direito político. Isso reforça a necessidade social desses sujeitos de classes sociais C e D, ao associarem fortemente a cidadania à necessidade de ter moradia, ter o que comer, ter lazer, ter direito ao trabalho com rendimentos e ter ocupação profissional reconhecida por lei, reforçando a ideia de a cidadania estar fortemente ligada ao papel do Estado, não apenas nas definições das ocupações profissionais (Henriques, 2003; Zorinho, 2007), mas no compromisso de implementação de políticas sociais de combate à pobreza (ONU, 2016).

⁵⁶ Conforme estratificado por bairro e faixa salarial, no item participantes e caracterização da amostra deste capítulo.

Para Massensini (2011) e Moreira (2007), a cidadania passa obrigatoriamente pela conscientização do ser humano em relação à realidade em que vive, sendo difícil acreditar que quem vive com poucas condições econômicas e sociais não tenha exatamente consciência da sua realidade, ou seja, não ter dinheiro para comprar o básico para se alimentar, morar num “barraco” ou em um bairro pobre (alguns deles sem esgoto tratado, energia elétrica “oficial” e coleta de lixo) nas periferias da cidade, sendo obrigado a usar várias conduções públicas para se deslocar ao trabalho (se o tiver) ou para a escola, viver de trabalhos esporádicos, informais ou conviver com o tráfico de drogas à porta de casa. Assim, esses sujeitos demonstram clara consciência da realidade em que vivem, percebendo que o seu direito (civil) passa por reconhecer o seu papel, e a sua posição, na sociedade, ser livre para seguir as suas preferências pessoais, mas também por ter consciência de seus deveres morais e constitucionais, com liberdade de pensamento e comunicação, respeitando o próximo.

Essas pessoas, ainda que não destaquem o direito político, acabam por o valorizar bastante ao salientar que, para exercer a cidadania, devem manifestar-se politicamente de forma livre, participando em questões e movimentos sociais, ambientais e políticos. Para argumentar por que o direito político não se destaca em relação ao direito social e civil, Tavares (2007) afirma que os direitos políticos estão associados ao grau de democratização e crescimento econômico de um país, sendo fortemente impulsionados pelo fomento da educação e a diminuição da desigualdade social. Nesse sentido, o Brasil é um país profundamente desigual⁵⁷ sob vários aspectos, e a pobreza é a questão mais urgente a resolver (e.g., Paes-Sousa & Jannuzzi, 2016; Rouf, 2015) devendo superar as condições de sobrevivência estereotipadas e desnecessárias em que grande parte da população vive (e.g., Henriques, 2003).

Infere-se que para exercer plenamente todos os direitos associados à cidadania é necessário combater, em primeiro lugar e globalmente, o contexto da pobreza, criando dignas condições humanas de subsistência nos setores da habitação, saúde e educação (e.g., Coelho, 2007) e o bem-estar e a dignidade das pessoas (Caraça, 2007). Assim, em primeiro lugar, nos parece ser necessário que esses sujeitos superem as barreiras para o exercício do direito civil e social, antes do exercício do direito político.

8.5.2 Percepções relativas a cidadania digital (ou cidadania ativa)

A cidadania digital incentiva o que já foi chamado de inclusão social em décadas passadas (Wright, 2008). Isso parece-nos irreversível, uma vez que estamos vivendo na sociedade em rede, na qual, para participarmos, devemos ter e exercer o direito civil, social e político, o que passa obrigatoriamente pelo acesso aos meios digitais, especialmente a internet (e.g., Castells, 2003; J. M. Pereira, 2007; Oyedemi, 2014). As percepções sobre a cidadania digital revelam que os sujeitos têm plena consciência de que o seu exercício representa um modo de vida, em que o uso e as habilidades em TIC são essenciais, e que para exercê-la é necessário ser capaz de resolver várias questões *online*, pesquisar informação e utilizar as TIC de forma responsável para fins do bem social e para maior colaboração em uma sociedade em rede e globalizada (Snyder, 2016). Mas manifestam claramente que não têm condição financeira para ter um computador pessoal e acesso à internet, reivindicando que para exercer a

⁵⁷ 25,4% da população vivendo na linha da pobreza e outros 25% com rendimentos até um salário mínimo.

cidadania digital é necessário ter o direito de se informar *online*, ter acesso à internet, ser capacitado em TIC, especialmente os jovens e pobres (que não têm oportunidades) para inserção nos mundos digitais. Tais percepções revelam a baixa classe social e a dependência desses sujeitos com relação ao Estado, para lhes garantir espaços de acesso gratuito aos mundos digitais e formação em TIC, como política pública inclusiva para os mais pobres (se integrarem digital e socialmente na sociedade), e exercer a cidadania digital. As percepções sobre a cidadania digital também reforçam o que preconiza a Agenda 2030 de desenvolvimento sustentável da ONU em seu primeiro objetivo, erradicar a pobreza, e no nono objetivo - indústria, inovação e infraestruturas como meta dos Estados membros.

Em suma, os participantes valorizam a possibilidade de se manifestar e mobilizar na sociedade de informação, o que implica poderem e saberem usar as tecnologias digitais, reforçando a cidadania digital, num conceito (mais profundo de participação política, social e econômica) que Bustamante (2010) denominou como hipercidadania. Portanto, os sujeitos reconhecem a importância da apropriação da tecnologia para a promoção de uma democracia inclusiva, a ser inserida na cultura popular (e não só elitista) de um país. A cidadania digital possibilita uma participação abrangente e integradora de todos, para poderem se expressar, em especial, no exercício do direito político.

Comprovou-se que os sujeitos que frequentam os Telecentros, apesar de pouca escolaridade e baixo nível social, têm plena noção de que para exercer a sua cidadania e sentir-se integrados na sociedade atual, precisam ter adequado acesso à internet e às TIC, para desenvolver as mais diversas atividades no dia a dia e atentar a novas oportunidades que surjam em suas vidas. Assim, mais evidente se tornou a importância de exercerem a cidadania digital para conquistar (os direitos) a cidadania (passiva). Outra evidência a destacar é a importância da educação formal e informal para o exercício pleno da cidadania (ativa e passiva) - sendo os mais jovens e com maior o grau escolar que percebem mais claramente os seus direitos e deveres na sociedade - para um país poder se desenvolver e amenizar as desigualdades sociais, econômicas e políticas. Na atual sociedade da informação, em rede, educação tem que estar fortemente ligada às TIC, atuando, em conjunto, como pilares fundamentais que sustentam o exercício da cidadania (digital e passiva), não apenas como condição de sobrevivência, mas de interferência autônoma ou coletiva, dos sujeitos, nas decisões e políticas públicas de um país.

8.5.3 Percepções relativas as TIC e a Internet

Ao analisarmos percepções das TIC e as compararmos com as de cidadania, comprovamos o quanto as TIC estão relacionadas ao acesso ao digital para o exercício do direito social, civil e político, da integração social e da literacia digital.

Entre as TIC mais utilizadas, em primeiro lugar está a internet, seguida do celular e do computador, o que nos evidencia que o celular é mais acessível do que do computador. Primeiramente, pelo valor econômico do bem, e em segundo lugar, pela tendência (também) entre as classes sociais C e D do uso crescente do celular (com e sem internet) em países em desenvolvimento, como é o caso do Brasil⁵⁸. Reconhecem que a internet se tornou um recurso diário essencial, comprovando que mesmo

⁵⁸ Dados da Agência Nacional de Telecomunicações Anatel indicam que o Brasil terminou julho de 2018 com 234,7 milhões de celulares (Disponível em: <http://www.teleco.com.br/ncel.asp>) e 208,8 milhões de habitantes (dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE Disponível em: https://www.ibge.gov.br/apps/populacao/projecao/box_popclock.php. Acesso em: 06 set. 2018.)

entre classes sociais baixas é necessário torná-la uma prática social popular, para que efetivamente esta seja a “principal chave” do paradigma da sociedade em rede, para as possíveis transformações sociais, econômicas e políticas (e.g., Correia, 2007; Bagchi, Udo, Kirs & Choden, 2015; Topaloglu, Caldibi & Oge, 2016). Curiosamente, discordam de que usar a internet (no celular e computador) leve a não usar a televisão, talvez por desconhecimento da evolução das tecnologias e pelo uso da televisão como forma de diversão e lazer.

Ao analisar as percepções das TIC na perspectiva do exercício da cidadania na sociedade em rede, os sujeitos valorizam as suas contribuições que podemos associar à cidadania (passiva e ativa). Por exemplo, relativamente ao direito social e civil, o uso das TIC para procurar trabalho, capacitar-se para uma atividade, estudar melhor, adquirir conhecimentos, pesquisar informações úteis/interessantes, ter acesso a mais informação, abrir a cabeça (aberta a novas ideias) reflete aspectos que se traduzem em “símbolos” (indicadores) da realidade dos sujeitos (Mendes, 2001) como elementos concretos utilizados (e.g., Alturas, 2013) na análise do uso das TIC e da internet no contexto do exercício da cidadania, ou seja, reforçam a necessidade de os sujeitos se apoiarem nas TIC, positivamente, para conquistarem a oportunidade de igualdade no mercado de trabalho, na educação e na obtenção de novas informações e conhecimento, e, assim, de maior reconhecimento social.

O que é a cidadania se não pensarmos no bem-estar coletivo? Ao concordarem bastante que as TIC e a internet contribuem para que as pessoas possam pensar melhor, estar perto dos projetos e problemas da comunidade, ajudar a solucionar muitos de seus problemas, envolver-se em questões políticas e fazer reclamações *online* por escrito, estão assumindo a importância da participação social e política e da consciencialização das pessoas como elementos essenciais para o exercício do direito político. O fato de esses sujeitos reconhecerem a realidade em que vivem evidencia que mais precisam lutar pelos direitos coletivos em favor de si próprios e de suas comunidades para se inserirem na sociedade atual. Ao valorizarem também as contribuições das TIC e da internet, para compartilhar informação, ampliar os canais de comunicação de forma direta e rápida e discutir/trocar ideias, infere-se que entendem o quão são fundamentais a integração social e acesso ao digital, como instrumentos centrais da participação, modernização e melhoria da qualidade de vida pelo uso das TIC (UMIC, 2002).

Ao admitirem que as TIC contribuem para economizar tempo e descomplicar a vida, para fazerem muitas atividades do dia a dia, seja na vida particular ou no trabalho (e.g., pagamentos, estudar, pesquisar, manifestar-se, reivindicar, trabalhar, obter informação e conhecimento, ajudar o próximo, comunicar, ter lazer etc.), confirmam que uma das maiores consequências da sociedade em rede está na profunda transformação da variável tempo (e.g., Coelho, 2007; Gomes, 2007; Scherer, Rohatgi & Hatlevik, 2017). A transformação do uso do tempo está criando facilidades novas e significativas perspectivas em múltiplos domínios da vida quotidiana, tanto em nível individual quanto em nível coletivo, tendo, assim, reflexos positivos no exercício da cidadania, logo na qualidade de vida (e.g., Almeida, 2007).

Quanto aos aspectos negativos das TIC, como a possível exclusão social e a ameaça da internet que preconizam diversos autores (e.g., Sey et al., 2013; M. C. Silva, 2009; Zorrinho, 2007; Moreira, 2007;

Jones & Fox, 2009; e Montargil, 2007) como fator excludente da sociedade atual, a grande maioria dos sujeitos vê no uso das TIC não um aspecto negativo, mas uma oportunidade por meio das TIC de inclusão social e digital. Primeiramente, por defenderem que as TIC contribuem para aproximar pessoas de níveis sociais e educacionais diferentes e comunicar com outras pessoas; em segundo lugar, por discordarem de que as TIC contribuam para excluir da sociedade os mais idosos (pela sua dificuldade em atualizar-se) e com baixo poder aquisitivo (ou menos posses), que seja um meio inseguro para se fazer qualquer operação, ou meio de reprodução de preconceitos (sobre raças, nível social, poder, etc.). Portanto, esses sujeitos têm noção dos efeitos das TIC no processo de exclusão social e digital, mas, ao contrário do esperado, os percebem como positivos, como sendo mais uma forma de superação da literacia digital em um processo atual e transformador em suas vidas, que lhes dá a oportunidade de inclusão e não de exclusão, talvez também pelo fato de se comunicarem com pessoas de diversos níveis sociais e não terem percebido ou sofrido qualquer tipo de discriminação.

O *habitus* é o elemento que confere às práticas sociais sua relativa autonomia em relação as determinações externas do presente imediato” permitindo-se assim sair da “prisão” do realismo inculcadas desde a mais tenra infância que pré-molda possibilidade e impossibilidades, oportunidades e proibições, liberdades e limites de acordo com as condições objetivas. (Jessé, 2012, p. 46)

Os sujeitos acreditam também que as TIC contribuem para o exercício da cidadania, sendo os valores individuais que os motivam em suas ações, servindo como princípios orientadores em suas vidas (e.g., Bagchi, Udo, Kirs & Choden, 2015). O sentimento positivo em relação ao saber fazer (e.g., curiosidade, atualizado/a e capaz) e a autonomia (e.g., confiança, satisfação, liberdade, tranquilidade realização, segurança, independente e poder) nos revela que os valorizam como fundamentais para as suas vidas e acreditam que é por meio do saber que se conquista o universalismo, ou, melhor dizendo, a justiça social e a igualdade, com autoconfiança, autoestima e respeito nesta sociedade em que o conhecimento e as habilidades em TIC são os paradigmas que diferenciam as pessoas que nela vivem. Surpreendentemente revelam não ter qualquer sentimento de inquietação em face do uso das TIC (isolamento, desconfortável, zangado/a, frustração, indiferente e insegurança). Tais resultados indicam que a grande maioria não tem medo de usar as TIC e está a superar a literacia digital, se integrando, com segurança e usando as TIC com prazer. Não ter medo de perder a privacidade ou tê-la invadida ao usar as TIC parece-nos ser a menor das preocupações que dessas pessoas em face da realidade de viver em comunidades de baixa renda em que a sobrevivência, ou seja, a própria vida, é a maior preocupação e o medo que possam ter (e.g., Coelho, 2007; Veríssimo, 2007). Os sentimentos positivos em face do uso das TIC é o melhor resultado que poderíamos encontrar nesses sujeitos, porque reafirmam que a exclusão digital não está apenas relacionada com a condição social, mas também com o contexto (e.g., Carvalho, Francisco & Relvas, 2015; Picoito & Almeida, 2007; Bagchi, Udo, Kirs & Choden, 2015). Nesse sentido, a falta de interesse em usar as TIC, como uma das principais barreiras para superar a literacia digital (e.g., Dias, 2007), é quebrada pelo desejo, prazer e vontade em usá-las como uma “tábua de salvação” para evoluírem em sua condição social, vivendo e participando nesta sociedade em rede, exercendo a cidadania digital.

Não temos elementos para afirmar que, no contexto social em que vivem esses sujeitos, o uso das TIC só por si promoveu a tão sonhada transformação do conhecimento em desenvolvimento social e econômico (e.g., Coelho, 2007). Mas inferimos que as TIC estão sujeitas a diferentes propósitos e

contextos em várias etapas do ciclo de vida das pessoas, e que sua adoção e seu impacto variam de acordo com características individuais e com sua fase de desenvolvimento (e.g., Scherer, Rohatgi & Hatlevik, 2017).

Comprovamos, portanto, que as TIC contribuem bastante para o exercício da cidadania (passiva e ativa). Quanto mais as TIC são consideradas importantes para o desenvolvimento das diferentes atividades, mais chances os sujeitos terão em exercer a cidadania nesta sociedade em rede. Porém, como já esperado, em função de resultados anteriores já publicados por vários autores (e.g., Cardoso, Gomes e Cardoso, 2007; N. Rodrigues, 2007; Coelho, 2007), o uso das TIC tem diferentes impactos entre seus usuários, sendo o maior grau de escolaridade um forte diferenciador na percepção sobre as TIC - são os sujeitos com os maiores graus escolares (2º e 3º), independentemente da faixa etária, que mais reconhecem a irreversibilidade da utilização das TIC para se atualizar, integrar e se tornar sujeitos autônomos. Além do grau escolar, evidencia-se a importância do uso dos Telecentros, em especial os comunitários, para evitar a exclusão digital e social, confirmando-se, dadas as características socioeconômicas dos sujeitos, a necessidade dos países em desenvolvimento, como o Brasil, de desenvolver e manter políticas sociais e digitais, como forma de popularização e acesso às TIC, proporcionando assim mais e melhores oportunidades para os diferentes tipos de desenvolvimento local, cultural, social e econômico, por meio das TIC, promovendo o Estado democrático, que permite a todos o mesmo direito ao exercício da cidadania, digital ou não digital.

8.5.4 Percepções relativas ao Telecentro

O que é mais importante para uma política pública social de inclusão digital – Programa Telecentros.br - do que demonstrar a sua efetividade junto à população, sendo que, no caso deste programa, para muitos, é a única opção de acesso à internet e às TIC? Assim, destacam-se os resultados obtidos sobre o uso dos Telecentros em Belo Horizonte: 67,6% (348 usuários) e 63,7% (331 usuários) dizem utilizá-los pelo menos duas a três vezes por semana; e, se recordarmos que 84% dizem acessar a internet e 75% a um computador, com a mesma frequência (número de vezes), conclui-se que há uma boa parte da população que acessa a internet e o computador **apenas no Telecentro** – um resultado que reforça a noção de que entre as principais razões para usar os Telecentros estão o uso do computador e o acesso à internet. Tais resultados corroboram os de Sey et al. (2013), CGI.br (2013) e Garrido, Sey, Hart e Santana (2012), que verificaram que os Telecentros impactam direta e indiretamente na vida de seus usuários. Esses mesmos resultados comprovam, na prática, o *framework* para avaliação do programa de Telecentros proposto e publicado por Haddad, Oliveira e Cardoso (2016), em que uma de suas variáveis é o impacto direto causado pelo acesso à internet, ao computador e ao aumento das habilidades em TIC em seus usuários (cf. Figura 22). Tais resultados, relativos aos impactos diretos, seriam suficientes para comprovar a importância da frequência e do uso dos recursos ofertados pelos Telecentros, mas não nos proporcionaria uma clara visão de seu impacto quanto ao efetivo uso para o exercício da cidadania, que só poderemos ter quando analisamos os vários impactos indiretos nos seus usuários, e que, associados aos diretos, nos evidenciam a importância dos Telecentros no pleno exercício da cidadania.

Antes de analisarmos aos impactos indiretos (quais as atividades que efetivamente realizam no Telecentro), é fundamental verificarmos as percepções encontradas sobre o programa de Telecentros.

Primeiramente, a grande maioria dos usuários discorda bastante de que os Telecentros permitam o isolamento das pessoas e a substituição do uso do telefone celular em vez do computador. Esse resultado evidencia uma pertença e o convívio social ao usar os Telecentros como espaços não só de inclusão digital, mas também social. Também nos evidencia que apesar de haver uma forte tendência no aumento do uso do celular (em face do uso do computador), o uso do celular não substituirá de imediato o uso do computador para a execução de diversas atividades, e que o Telecentro é uma opção para o uso de computadores e acesso à internet para quem não tem estes recursos em casa, ou, se os tem, são piores do que os ofertados no Telecentro, para realizar atividades diversas, mesmo tendo celulares.

Com base na percepção dos sujeitos, outra perspectiva de análise sobre os programas de Telecentros como política de inclusão digital e fator de inclusão social, é associarmos os fatores propostos por Grossi (2013) da efetividade de políticas de inclusão digital, com o que esses sujeitos acreditam que os Telecentros lhes possam oferecer. Contextualizando esse entendimento baseado nas médias dos indicadores propostos na pergunta “o que os Telecentros permitem...”, verificou-se que 30 (trinta) dos 40 (quarenta) indicadores propostos obtiveram médias de 4 ou acima, indicando que as pessoas concordam bastante com a política de inclusão digital do programa de Telecentros de Belo Horizonte - BH Digital. Assim, associamos esses 30 indicadores do Telecentro aos fatores das políticas de inclusão digital (e.g., Grossi, Costa & Santos, 2013) e inferimos que os sujeitos percebem que tais espaços permitirão realmente a inclusão social e digital de pessoas, com apropriação da tecnologia, com maior liberdade social para o próprio desenvolvimento nos mais diferentes aspectos, minimizando assim (pelo menos para as classes sociais desfavorecidas que os utilizam), os impactos da desigualdade social, com melhores oportunidades de acesso: à internet e ao computador, de trabalho, de capacitação para desenvolvimento das pessoas e das comunidades, buscando a construção e a manutenção de uma sociedade ativa, culta e empreendedora, e conseqüentemente a melhoria da qualidade de vida com a redução da pobreza (e.g., Bagchi et al., 2015) (cf. Tabela. 87).

Tabela 87. Associação dos aspectos das políticas de inclusão digital com a política de inclusão social e os indicadores associados à questão ‘Telecentros permitem...’, com médias superiores ou iguais a 4

Políticas de Inclusão Digital - fator de inclusão social (Grossi, Costa & Santos, 2013)	Impacto	Percepções Telecentros permitem - indicadores e suas médias (questionário)
Permitam às pessoas apropriar-se da tecnologia para o próprio desenvolvimento nos mais diferentes aspectos (digitais e sociais)	↩	Usar gratuitamente a internet (M=4,27) Usar gratuitamente o computador (M=4,25) Estar num bom ambiente de estudo e lazer (M=4,19) Desenvolver habilidades em TIC (M=4,14) Participar de cursos de capacitação gratuitos (M=4,13) Ser bem acolhido (no Telecentro) (M=4,21) Sentir se bem (no Telecentro) (M=4,20) Interagir com professor/monitor (M=4,08)
Estimulem a geração de emprego e renda	↩	Oferecer oportunidades (para trabalhar ou estudar) (M=4,14) Capacitar pessoas para uma atividade profissional (M=4,10) Inserir as pessoas no mercado de trabalho (M=4,12)
Promovam a melhoria da qualidade de vida das famílias	↩	Dar igual oportunidade de acesso à informação a todas as pessoas (M=4,22) Acolher as pessoas da comunidade (M=4,20) Ajudar no crescimento da comunidade (M=4,14) Tirar crianças e jovens da rua (M=4,13) Sentir-se membro da comunidade (M=4,11) Melhorar a vida das pessoas (M=4,03)

Tabela 87. Associação dos aspectos das políticas de inclusão digital com a política de inclusão social e os indicadores associados à questão ‘Telecentros permitem...’, com médias superiores ou iguais a 4

Políticas de Inclusão Digital - fator de inclusão social (Grossi, Costa & Santos, 2013)	Impacto	Percepções Telecentros permitem - indicadores e suas médias (questionário)
Proporcionem maior liberdade social	↩	Ter livre acesso, sem discriminação de cor, raça, sexo, faixa de renda (M=4,18) Ter ajuda das pessoas que estão no Telecentro (M=4,15) Aprender normas de convívio social (M=4,12) Estar com amigos (M=4,03) Conhecer novas pessoas <i>online</i> (M=4,00) Ter liberdade para usar computador, acessar internet ou jogar (M=4,00)
Incentivem a construção e a manutenção de uma sociedade ativa, culta e empreendedora	↩	Aprender coisas novas (M=4,28) Facilitar o acesso ao conhecimento (M=4,26) Aprender a compartilhar conhecimento (M=4,22) Incentivar a (auto) aprendizagem (M=4,22) Incentivar o interesse por novas coisas (M=4,2) Aprender para ajudar outras pessoas (M=4,18)

As dimensões do Telecentro (socialização, desconhecimento, restrições, acessibilidade digital e inacessibilidade digital) integram os fatores propostos por Grossi (2013), e sinalizam o programa do Telecentro como política efetiva de inclusão social e digital (cf. Tabela 87).

Os Telecentros poderiam ser mais bem utilizados do que estão sendo hoje? A maioria dos participantes neste estudo indicam-nos que desejam melhorias na política de Telecentros, em especial em sua divulgação e na qualidade e ampliação das TIC (dimensão restrições). É preocupante que boa parte desses sujeitos afirmem que muitas pessoas ainda não conhecem os locais ou as atividades desenvolvidas nos Telecentros em Belo Horizonte -, pois, sem conhecê-los, realmente não é possível acessá-los (dimensão desconhecimento) (CGI.br, 2013; Haddad, Oliveira & Cardoso, 2016). Seus usuários, apesar de perceberem a importância dos programas de Telecentros, almejam melhorias nos mesmos, pois gostariam de os usar mais e com melhor qualidade, especialmente os que já acessam o computador e internet em casa, ou na escola.

Quanto aos motivos que os levam a frequentar os Telecentros (socialização, inacessibilidade digital, acessibilidade digital), estes relacionam-se com as baixas classes sociais (C e D) a que pertencem e a importância das políticas públicas de inclusão digital, pois, ao desejarem que o Telecentro seja um lugar seguro para se socializar (estudar e estar com as pessoas) (e.g., Sey et al., 2013; Jambeiro et al., 2004), ao demonstrarem que parte dessas pessoas não tem computador e internet em casa (e.g., CGI.br, 2013), e, mais uma vez, ao reforçarem a necessidade em utilizar o computador, acessar a internet e se capacitar de forma gratuita nos Telecentros (e.g., Massensini, 2011; Bustamante, 2010; Ferreira, Teixeira & Borges, 2008), estão simbolicamente representando a vulnerabilidade social em que vivem.

Além da inclusão social e digital, os Telecentros promovem efetivamente, por meio de atividades *online*, o exercício da cidadania digital? Primeiramente, cabe fazermos uma reflexão: a pergunta elaborada do questionário *online* sobre as atividades desenvolvidas no Telecentro inclui a “expressão *“habitualmente”*⁵⁹ fazem *online*”, o que inferimos que a palavra habitualmente influenciou, segundo a

⁵⁹ Habitual (adjetivo): que é constante e muito frequente; usual; costumeiro; rotineiro (Houaiss e Villar, 2009, p. 1003).

escala Likert proposta, as médias não serem elevadas dos 58 indicadores. Isso porque alguns desses indicadores (atividades) desenvolvemos, sim, habitualmente, mas outros, esporadicamente ou periodicamente, sempre de acordo com os diferentes ciclos de nossas vidas, ou mesmo nem os desenvolvemos pela inexistência do fato (atividade) em si. Apesar de as médias não serem elevadas, consideramos as respostas da pergunta relativa às atividades desenvolvidas no Telecentro no questionário bastante relevantes, porque, dos 58 indicadores propostos, 50 deles são utilizados, ou seja, as atividades são desenvolvidas, seja habitualmente ou não, o que nos parece extremamente coerente em função da natureza de cada atividade (indicador). Nessa pergunta, apenas oito indicadores (atividades) não são desenvolvidos nos Telecentros porque em suas repostas os usuários marcaram a opção “nada”. Para explicar melhor a nossa argumentação referente ao termo “habitualmente fazem *online*”, alguns indicadores dessa questão, como, por exemplo, participar de cursos de capacitação profissional, fazer currículo, votar *online*, confirmar participação em manifestações sociais e políticas, participar de orçamento participativo, *não são atividades habitualmente* desenvolvidas pelas pessoas, independentemente da classe social ou educacional, mas, sim, esporadicamente ou periodicamente em função de sua natureza e do momento histórico de cada país ou mesmo do mundo (e.g., Castells, 2011; Scherer, Rohatgi & Hatlevik, 2017). Outros indicadores, como, por exemplo, acompanhar processos judiciais ou fazer campanhas políticas podem nunca ter feito parte do ciclo de vida das pessoas, independentemente da classe social ou educacional (e.g., Carvalho, Francisco & Relvas, 2015). O que fazemos habitualmente em nossas vidas usando as TIC? Nós nos informamos? Pesquisamos? Expressamos? Comunicamos? Trabalhamos? Estudamos? Os 10 indicadores com as maiores médias são simbolizados pelas atividades que visam à busca de informação e do conhecimento (e.g., pesquisar e encontrar informações úteis e sobre assuntos diversos sobre: o mundo, o país, o trabalho, os deveres escolares, etc.) e a comunicação com “a própria voz” (e.g., expressar livremente pensamentos ou ideias e acessar o *e-mail*) paradigmas de nossa sociedade atual sem os quais não somos capazes de participar desta sociedade (e.g., Fernandes, Correia & Antunes, 2007; J. M. Pereira, 2007; Correia, 2007; Caraça, 2007).

Feita essa introdução sobre as percepções das atividades desenvolvidas nos Telecentros, relembra-se que é dos impactos indiretos destas atividades desenvolvidas nos Telecentros (e.g., Sey et al., 2013) sobre seus usuários que podemos inferir se o seu uso contribui ou não para a cidadania (passiva e ativa).

As atividades desenvolvidas nos Telecentros (habitualmente ou não) estão no contexto global do exercício da cidadania: expressar livremente pensamentos e ideias (direito civil), se comunicar, trabalhar e estudar (direito social) e manifestar politicamente e ajudar o próximo (direito político) (e.g., Marshall, 1967). Mas é no contexto da cidadania digital ou ativa que as atividades desenvolvidas impactam de forma indireta os seus usuários (e.g., Massensini, 2011; Silveira, 2010; Snyder, 2016).

As atividades desenvolvidas no Telecentro foram agrupadas nas dimensões: participação ativa, consulta e partilha de informação, lazer, formação e comunicação e as da cidadania digital em: integração social, acesso ao digital e literacia digital. Sobre a perspectiva dos objetivos das atividades que representam cada uma das dimensões do Telecentro e da cidadania digital, inferimos que as cinco

dimensões do Telecentro impactam/contribuem, de forma indireta (não temos como mensurá-las), as dimensões integração social e literacia digital da cidadania digital (e.g., Jambeyro et al., 2004).

A (dimensão) integração social representa uma forma ativa e *online* de agir que fortalece o exercício da cidadania, ou seja, significa utilizar as TIC para resolver diversas questões, agir e influenciar pessoas, de forma responsável e participativa, para conquistar direitos individuais e coletivos, enquanto a (dimensão) literacia digital representa as iniciativas governamentais e ajuda o próximo para se incluir e se sentir participativo na sociedade atual (Silveira, 2010; Snyder, 2016). Ao cruzarmos as dimensões (das percepções) do Telecentro com as da cidadania digital, verifica-se que é a (dimensão) integração social que tem maior impacto indireto no exercício da cidadania digital (cf. Tabela 88).

Tabela 88. Associação (por objetivos) das dimensões do Telecentro com as da cidadania digital

Telecentro	Impacto	Cidadania Digital
participação ativa		integração social
postar frequentemente opiniões sobre questões políticas, participar em reuniões públicas <i>online</i> sobre questões políticas/sociais, participar em grupos <i>online</i> sobre questões políticas ou sociais e/ou confirmar <i>online</i> participação em manifestações políticas/sociais	➤	usar a internet para participação política
consulta/partilha de informação		integração social
pesquisar assuntos de trabalho, ler textos no computador, fazer <i>download</i> de material para estudo e ou procurar informações sobre cursos	➤	resolver várias questões <i>online</i>
lazer		integração social
ouvir músicas, baixar ou gravar vídeos, jogar no computador (<i>online</i> ou não)	➤	ter domínio no uso das TIC
formação		integração social
participar em cursos presenciais em TIC (World, Excel, Power Point, internet, etc.)	➤	ter domínio no uso das TIC e poder participar em quaisquer processos <i>online</i>
comunicação		integração social
acessar a redes sociais (ex.: Facebook) e acessar o <i>e-mail</i> contribuem/impactam	➤	sentir-me conectado(a) a qualquer pessoa em qualquer lado
participação ativa		literacia digital
convocar reuniões e manifestações para melhoria da comunidade e usar serviços do governo <i>online</i> (poda de árvores, tapa buracos nas ruas, etc.)	➤	convidar o outro a participar na sociedade e desenvolver serviços de governo <i>online</i>
consulta/partilha de informação		literacia digital
pesquisar notícias do país, do mundo ou sobre notícias locais (da comunidade/cidade)	➤	combater <i>online</i> qualquer exclusão cultural, econômica, territorial ou étnica
lazer		literacia digital
compartilhar imagens ou fotos <i>online</i>	➤	ajudar cada um(a) a sentir se membro da sociedade
formação		literacia digital
participar em cursos de capacitação profissional	➤	ajudar cada um(a) a sentir se membro da sociedade
comunicação		literacia digital

Em relação ao acesso ao digital, o próprio objetivo do Telecentro, e não propriamente as atividades que nele se desenvolvem, contribui diretamente para a cidadania digital, ou seja, a política dos Telecentros garante os recursos para acesso e formação em TIC a pessoas de classes sociais C e D, recursos que são essenciais para o exercício da cidadania digital, numa sociedade cada vez mais digital, na luta contra a exclusão social e digital (e.g., Figueiredo, 2007; Almeida, 2007; Neves, 2007).

Outro importante fator na gestão dos Telecentros é o seu gestor. Primeiramente, o gestor deve atuar junto da comunidade para que os habitantes possam se envolver com as atividades e os recursos ofertados no Telecentro e, em segundo lugar, deve ter uma liderança local, representado em diversas instâncias e fóruns, sempre com o objetivo de promover e ofertar serviços à comunidade (CGI.br, 2013). Nas diferentes tipologias de Telecentros (e.g., Sorj, 2003; Vargas, 2008) encontramos diferentes formas de atuação de seus gestores. Nos Telecentros comunitários os gestores são pessoas da comunidade, nos Telecentros municipais das escolas, dos espaços culturais, sociais e de informática, o gestor é um funcionário de carreira nomeado ou terceirizado contratado, sem a obrigatoriedade de um vínculo afetivo com a comunidade ou o local em que o Telecentro se insere. O gestor do Telecentro comunitário é o que mais se enquadra no papel de liderança e envolvimento com a comunidade, mesmo porque este gestor faz parte da comunidade, luta para que as pessoas que lá vivem tenham melhor qualidade de vida.

Neste estudo, comprovamos que os Telecentros contribuem bastante para o exercício da cidadania (passiva e ativa), pois, quanto mais as pessoas usam os Telecentros para fazer atividades que lhes são úteis, *online* ou não, mais capacidade e chance têm em exercer a cidadania. Isso vai ao encontro do entendimento de muitos autores que afirmam que as políticas de inclusão digital de Telecentros favorecem a participação da própria comunidade no desenvolvimento social, político e econômico (e.g., Vargas, 2008; Falavigna, 2011). Nos últimos anos mudou a forma como fazemos diversas coisas, usando as TIC, pelo que o lazer acaba por ficar em segundo plano (Castells, 2011; Cardoso, Gomes & Cardoso, 2007; Coelho, 2007). Para além de que, para essas pessoas (das classes sociais C e D), o lazer acaba por ficar inevitavelmente em segundo plano, visto que a prioridade é sobreviver.

Os impactos dos Telecentros sobre as pessoas variam conforme o tipo de Telecentro, o grau escolar ou a faixa etária dos usuários. Mas são os Telecentros comunitários, independentemente do grau escolar ou da faixa etária, que mais efeitos têm nos usuários. Inferimos que os sujeitos têm o Telecentro como uma pertença social por ser um espaço da e para a comunidade, onde se sentem à vontade, entre amigos e livres para atuar em suas atividades, além de ter um gestor conhecido, que pertence à mesma comunidade. Um resultado que nos chama a atenção sobre os 'outros' Telecentros é que são os sujeitos que os frequentam que mais concordam em usá-lo para o lazer, talvez pela maioria desses estar localizada em bairros de classe média baixa e não ter um gestor mais atuante aos interesses da comunidade. No caso dos Telecentros em escolas, os sujeitos de 3º grau revelam um padrão de efeito dessas associações, ou seja, a maior escolaridade tem maior efeito se estes sujeitos estão usando os Telecentros nas escolas (não significando que também não produza efeitos de interação quanto estes sujeitos estão utilizando os Telecentros comunitários e outros).

Há anos que vêm sendo apresentadas diferenças no uso das TIC quanto às gerações (e.g., Cyr & Head, 2013; Park & Jong-Kun, 2003; Zeffane & Cheek, 1993; Nie & Erbring, 2000; Jones & Fox, 2009), ou seja, quando mais novo se é, mais fácil e gostoso se tem em usá-las. Os resultados encontrados vão nesse sentido, ou seja, são os mais jovens (>19 anos) e os com maior grau escolar (2º e 3º grau ou superior) que mais concordam que os Telecentros contribuem para a política de inclusão social e digital. Além de que são esses jovens que mais exigem melhorias nos Telecentros, talvez porque são os que mais dizem utilizá-los para a comunicação - em muito pelo uso das redes sociais (e.g., Facebook,

Instagram, etc.) - e também por demonstrarem ter mais habilidade no uso das TIC e queiram aprender os melhores recursos em TIC. E quanto maior o grau escolar e a idade, maior é o reconhecimento dos Telecentros como uma boa alternativa para os diferentes usos das TIC, em especial a consulta e partilha de informação (e.g., efeito interação faixa etária e tipo de Telecentro); são os com maior grau escolar que menos reivindicam alterações e melhorias nos Telecentros atuais (Correia, 2007), dada a maior experiência de vida e noção da dificuldade da implantar e manter as políticas públicas sociais. Por último, independentemente do tipo do Telecentro, grau escolar ou faixa etária, destaca-se que todos os sujeitos concordam que os Telecentros, por meio das TIC, são utilizados para consulta e partilha de informação, e devem oferecer capacitação, aprendizagem, acessibilidade e integração aos seus usuários na sociedade em rede (e.g., Caraça, 2007; Mendes, 2001), enfatizando assim a missão e os objetivos dos mesmos e sua importância no exercício da cidadania.

Assim, concluímos que a política dos Telecentros e as atividades desenvolvidas por seus usuários, traduzem impactos diretos e indiretos, cumprindo efetivamente o objetivo final das políticas de inclusão digital e social, promovendo o exercício da cidadania (passiva e ativa) para pessoas de classes sociais desfavorecidas (cf. Figura 62).

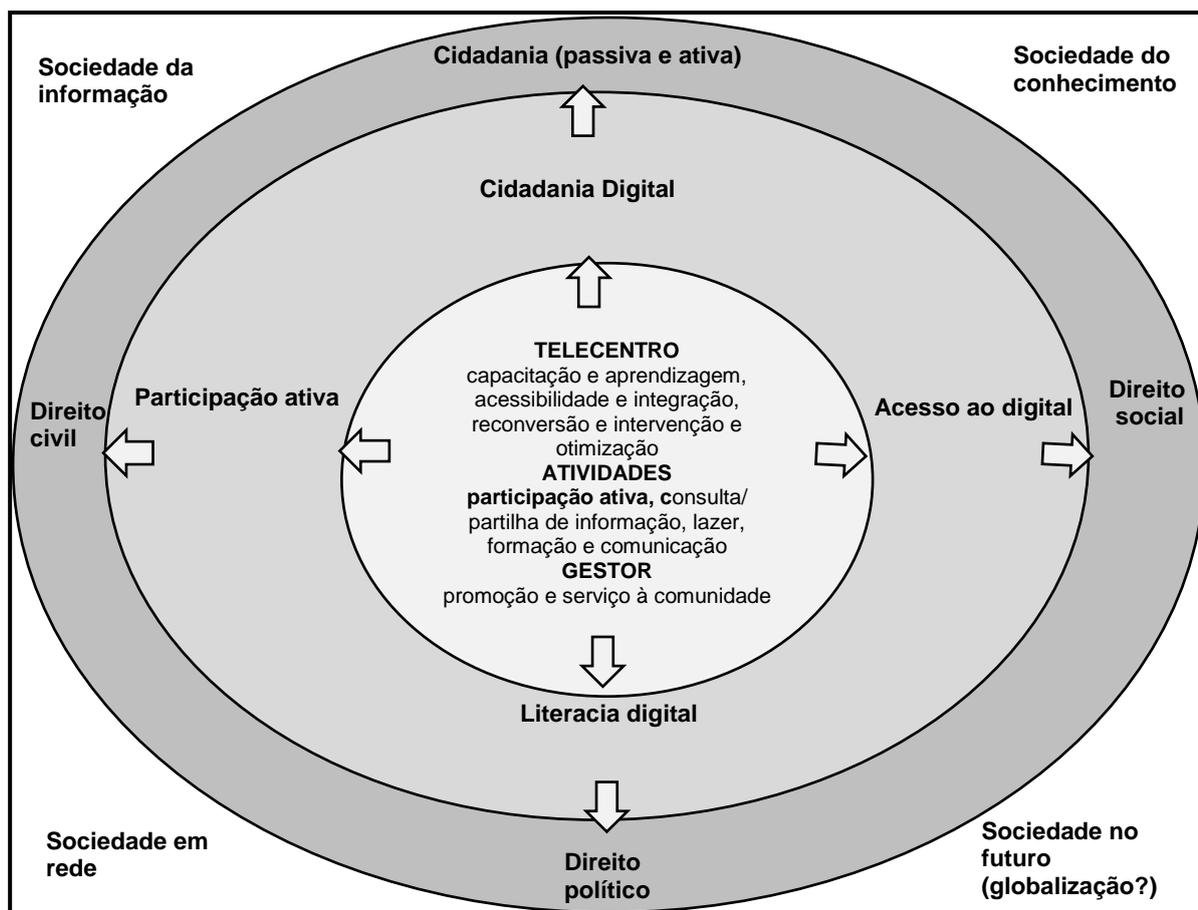


Figura 62. Diagrama de interseção das dimensões do Telecentro com a cidadania (ativa e passiva)

8.6 Síntese do capítulo VIII - Estudo 3

Neste estudo comprovou-se estatisticamente que o uso dos Telecentros contribui para o exercício da cidadania (passiva e ativa) entre pessoas de classes sociais desfavorecidas em Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil, confirmando, assim, a tendência demonstrada no estudo exploratório (qualitativo) desta pesquisa.

Além de confirmarmos a questão central desta pesquisa, os resultados obtidos permitem confirmar e ampliar as dimensões e o número de indicadores associados aos temas abordados, de forma a:

- elaborar uma proposta de melhoria em relação ao atual programa de Telecentros na cidade de Belo Horizonte; e compor e propor um conceito alargado de cidadania digital (*cf.* Capítulo IX).

Este estudo inferencial teve três grandes objetivos: 1º- Determinar e analisar as percepções sobre: Cidadania e a cidadania digital, TIC e Telecentros; 2º- Identificar as correlações relevantes entre as dimensões encontradas (cidadania, TIC e Telecentro); e 3º- Verificar a influência das variáveis independentes (VI): faixa etária, grau escolar, tipo de Telecentro, sexo, ocupação sobre as dimensões encontradas para cidadania, TIC e Telecentro. Esses objetivos foram desdobrados em outros objetivos específicos, para maior aprofundamento.

A metodologia usada foi essencialmente quantitativa e foi baseada em um questionário com 14 perguntas com questões fechadas (332 itens, associados à escala Likert de 5 pontos) e 25 perguntas abertas, que mensuraram as percepções das TIC e da utilização dos programas de inclusão digital (Telecentros), no exercício da cidadania digital. O questionário ficou disponível com *link online* nos computadores dos Telecentros ativos de Belo Horizonte no período de 26/02/2017 a 07/05/2017. Tivemos uma amostra final estratificada, aleatória e não paramétrica de 515 sujeitos que responderam integralmente ao questionário. Como esperado, a variável renda confirmou que: a grande maioria dos sujeitos (331) pertence à classe social mais baixa, “E”; 154 sujeitos na classe “D”; e 30 sujeitos na classe “C” - o que evidencia o uso dos Telecentros pelas classes sociais de menor poder aquisitivo (C, D, e E), reafirmando o nível de pobreza da população dessas áreas da cidade e a importância da intervenção do Estado com políticas públicas sociais para além das necessidades básicas de sobrevivência. Quanto ao grau de escolaridade: 140 sujeitos têm até o 1º grau escolar (apenas alfabetizados), 252 sujeitos têm até o 2º grau escolar, e 123 têm o 3º grau escolar (ou superior) - ou seja, 392 sujeitos têm escolaridade inferior igual ou superior ao 2º grau escolar, reforçando a necessidade de complementar a escolaridade destas pessoas, para melhorar o exercício da cidadania e as condições sociais.

Para cumprir os objetivos específicos recorreu-se a quatro métodos estatísticos (análise descritiva simples, ACP, correlações e análises de variância) no SPSS. Os resultados obtidos traduzem o desejo de melhor qualidade de vida, iniciando pelas necessidades básicas da cidadania, como ter liberdade de pensamento, ter moradia, trabalho e rendimentos, ter o que comer, lazer, etc.; tais indicadores se agruparam nos três pilares da cidadania (civil, social e político). Os sujeitos têm consciência das necessidades e habilidades exigidas na sociedade em rede ao manifestarem o direito de acesso às TIC, sem o qual não será possível exercer a cidadania de forma participativa e ativa, com integração social, pautada na responsabilidade, visando ao bem social. Para isso, é preciso ter acesso à informação do mundo *online* para resolver várias questões, conscientizar as pessoas sobre os seus

direitos deveres, ajudá-las no seu desenvolvimento social e, em especial, no tecnológico (entre os que não dominam as TIC). O exercício da cidadania digital tem um efeito negativo para quem não domina as TIC, e nestes casos o papel do Estado é fundamental para garantir o acesso e vencer o fosso digital. Concluímos que os sujeitos consideram o acesso à internet como o recurso mais importante para ampliar os canais de comunicação, acessar informações, adquirir conhecimentos, trabalhar e estudar, comunicar e integrar as pessoas, mas também como o mais perigoso meio para divulgar informações e serviços falsos. Existe uma tendência para substituir o computador pelo uso do celular.

Na sociedade em rede, o uso das TIC é um paradoxo entre as oportunidades e ameaças. Por um lado, os sujeitos se comunicam, se capacitam, se integram socialmente, participam da sociedade, e, por outro, as pessoas estão cada vez mais dependentes do uso das TIC; e quem não as usa é praticamente excluído da sociedade. Esse paradoxo também se manifesta nos sentimentos em face das TIC, primeiro, o positivo, da autonomia do sujeito para conquistar os seus direitos com segurança, satisfação, liberdade e saber fazer, para que possa estudar e trabalhar, sempre buscando as atualizações tecnológicas necessárias, numa sociedade em que o tempo e as mudanças são velozes. Por outro lado, o negativo, o sentimento de inquietação das pessoas que por vezes se sentem frustradas, desconfortáveis e inseguras diante das TIC.

As vantagens e necessidades do uso das TIC para viver e participar na sociedade atual, aliadas aos sentimentos positivos em usá-las para sair da exclusão social e digital, entre essas pessoas de classes sociais desfavorecidas, enaltece a importância dos programas de Telecentros, quando 90% dos participantes dizem utilizá-los para ter acesso ao computador e 85% têm acesso à internet **apenas nos Telecentros**, reforçando, assim, impactos positivos e diretos da política pública de acesso às TIC, entre estas populações.

Entre os objetivos dos Telecentros e as atividades realmente neles praticadas, há pontos em comum, como a capacitação e a aprendizagem com a formação, ou a reconversão e intervenção, com a participação ativa ou acessibilidade e integração com a comunicação, o lazer, consulta e partilha de informação. Uma conclusão significativa é que a utilização dos Telecentros impacta indiretamente o exercício da cidadania (passiva) - encontramos indicadores com médias que nos conduzem diretamente às diretrizes da inclusão digital como uma política de inclusão social, interligando os três direitos básicos - civil, social e político - ao se apropriarem da tecnologia, estimularem a geração de emprego, dar maior liberdade social, e incentivar a construção e manutenção de uma sociedade ativa, culta e empreendedora que promova a melhoria da qualidade de vida. Além do mais, os cinco componentes obtidos para as atividades desenvolvidas no Telecentro (participação ativa, consulta/partilha de informação, lazer, formação comunicação) impactam indiretamente o exercício da cidadania digital, permitindo que os sujeitos se integrem socialmente, tenham acesso digital e superem a literacia digital.

Outra importante conclusão deste estudo é que o gestor do Telecentro tem um papel de liderança na comunidade e na articulação com as outras lideranças locais e políticas da região, trazendo benefícios para as comunidades em que os Telecentros estão inseridos, em especial, nos Telecentros comunitários que são geridos em parceria com a comunidade e a Prodabel. Os itens relativos às melhorias dos Telecentros serão abordados no próximo capítulo.

O sexo não foi uma variável diferenciadora nas percepções dos temas abordados. O grau escolar e a idade revelaram que quanto mais jovem se é, mais se sabe e se dominam as TIC, e mais se exigem melhorias tecnológicas nos Telecentros. Já os sujeitos com o maior grau de instrução e idade têm mais consciência sobre a importância dos programas de inclusão digital e do exercício da cidadania, mas menos dominam as TIC. Outro (aparente) paradoxo encontrado é que para exercer a cidadania digital, mais habilidade em TIC se precisa ter, e maior instrução e consciência como cidadão é necessária. Como iremos superar esse paradoxo para que os jovens se interessem em exercer a cidadania digital e os mais velhos aprendam a usar as TIC? A solução pode estar em mudar o escopo dos cursos ofertados nos Telecentros, envolvendo não só os mais jovens, mas também a família, e os que têm maior grau escolar, intensificando a interação e a troca de experiências em cursos em TIC, mas com exemplos de exercício da cidadania.

9 CAPÍTULO IX - PROPOSTAS FINAIS: CONCEITO DE CIDADANIA DIGITAL, MELHORIAS NO PROGRAMA DE TELECENTROS E MODELO

9.1 Introdução

Este capítulo visa a: consolidar os resultados obtidos nos estudos bibliográfico, exploratório e inferencial; responder a alguns objetivos específicos desta pesquisa que englobam os três estudos; e discutir a questão central da investigação, propondo um modelo para ser avaliado em trabalhos futuros.

9.2 Objetivos específicos (cf. Figura 19)

- a) propor melhorias no programa de Telecentros (cf. seção 9.4.1);
- b) propor um conceito alargado (e ajustado à realidade brasileira) de cidadania digital (cf. seção 9.4.2);
- c) inferir o papel dos Telecentros nas percepções e no exercício de cidadania e cidadania digital (cf. seção 9.4.3);
- d) propor um modelo relacionado com a cidadania (cf. seção 9.4.4).

9.3 Metodologia

Partindo dos resultados dos estudos bibliográfico, exploratório e inferencial, realizados neste trabalho, e da análise qualitativa⁶⁰ e quantitativa dos mesmos, respondeu-se a todos os objetivos aqui propostos.

9.4 Resultados sintetizados, incluindo Sugestões e Propostas

9.4.1 Propor melhorias no Programa Telecentros.br

Nas últimas três décadas o aumento da velocidade da evolução tecnológica em nível global e a constante diminuição de recursos financeiros para investimentos nas políticas sociais no Brasil⁶¹ colocaram seriamente em risco a continuidade da política de inclusão digital, em especial, o programa de Telecentros. Em 2018, o governo federal do Brasil (por meio do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações - MCTIC) conduz a normalização e a distribuição de recursos financeiros aos estados e municípios referentes à política e a programas de inclusão digital (Internet para todos, Programa Governo Eletrônico - Serviço de Atendimento ao Cidadão - GESAC, Telecentros, Centros de Recondicionamento de Computadores - CRC, Programa Nacional de Formação de Agente de Inclusão Digital - PNAID). O Programa Telecentros.br é amplamente suportado pelos sete CRC⁶² existentes no Brasil. Nesse sentido, sabe-se que os programas de inclusão digital no Brasil vêm perdendo força e recursos para o seu desenvolvimento nos estados e municípios em que estão implantados, e muitos

⁶⁰ De acordo com a experiência do pesquisador de sete anos como superintendente de inclusão digital do programa BH digital na empresa Prodabel.

⁶¹ Em função da descentralização administrativa do governo Federal e Estadual para o governo municipal de várias de suas atribuições em diversas políticas e programas relativos a serviços públicos essenciais à população, como educação fundamental, atendimento de saúde, assistência social (IBGE, 2004).

⁶² O CRC é outro programa do governo federal que tem por objetivo receber doação de equipamentos eletroeletrônicos usados de pessoas físicas e jurídicas os recondicionar para a realização de cursos e oficinas, visando à formação cidadã e profissionalizante de jovens em situação de vulnerabilidade social com foco no processamento de equipamentos de informática usados, de modo a deixá-los em plenas condições de funcionamento os devolver as comunidades carentes para montagem de Telecentros comunitários (MCTIC, 2018).

deles deixaram de existir por falta de repasse de verbas do governo federal ou falta de recursos (financeiros e humanos) dos estados e municípios. Para comprovarmos essa informação, basta compararmos os 21 programas listados em 2012, na página do Ministério das Comunicações - Secretaria de Inclusão Digital (cf. Apêndice C) e os 5 (cinco) acima citados que atualmente são disponibilizados na página do MCTIC – Inclusão Digital. O que se depreende das respostas dos participantes nesta pesquisa é que suas reivindicações de melhorias do Programa Telecentros.br relacionam-se basicamente com três grandes áreas: infraestrutura, formação e gestão dos Telecentros. Se analisarmos os 19 indicadores que foram retirados dos estudo exploratório, e que integraram parte do questionário no estudo inferencial, 7 deles se relacionam com a oferta e a diversificação na formação (palestras, cidadania, cursos de línguas, e aumento da oferta de cursos básicos em TIC), 6 com a infraestrutura (sendo 3 para ampliação e 3 para melhorias na atual infraestrutura) e 5 com a gestão dos Telecentros (horários de funcionamento, divulgação e mão de obra). Enquanto que dos principais indicadores referentes a melhorias do Telecentro, resultaram 4 dimensões: formação (com 11 indicadores), manutenção e qualidade das TIC (7), extensão (4) e ampliação de serviços (3).

Verificamos, então, que entre as melhorias evidenciadas pelos sujeitos destacam-se: 1º) melhoria da infraestrutura (e.g., haver uma manutenção frequente dos computadores, melhorar a qualidade de acesso à internet, trocar equipamentos desatualizados, haver uma reparação dos computadores mais rápida, etc.); 2º) ampliar e diversificar a oferta de formação (e.g., aumentar oferta de cursos presenciais de nível básico em TIC, haver palestras sobre cidadania e cidadania digital, haver curso presencial de nível avançado em Word, Excel, PowerPoint, Photoshop, etc.); 3º) melhoria da gestão (e.g., haver maior divulgação do Telecentro e das suas atividades, haver instrutores/monitores com formação em questões de interesse local, abrir aos finais de semana, etc.); e 4º) ampliação da infraestrutura (e.g., disponibilizar equipamento para fazer cópias e *scanner* de documentos, haver mais computadores disponíveis, disponibilizar *wi-fi* para uso em celulares, etc.).

Ressalte-se que os resultados evidenciaram que o Telecentro do tipo comunitário é o que está mais próximo do que se espera de uma atuação como política pública:

O objetivo do Telecentro é promover o desenvolvimento social e econômico das comunidades atendidas, reduzindo a exclusão social e criando oportunidades de inclusão digital aos cidadãos. Os Telecentros podem oferecer diversos cursos ou atividades conforme necessidade da comunidade local, além de funcionarem como espaço de integração, cultura e lazer. (MCTIC, 2018⁶³)

É bastante complexo atender às reivindicações dos usuários dos Telecentros porque, para quase todas elas, haverá a necessidade de aporte financeiro nos orçamentos das três instâncias governamentais (federal, estadual e municipal) para investimentos na política de inclusão digital e seus programas, sendo que estes orçamentos sofrem forte concorrência orçamentária das áreas de saúde, educação e habitação, saneamento básico e segurança, entre outras das áreas das políticas sociais de combate à pobreza e redução da desigualdade, no Brasil. Por outro lado, a iniciativa privada poderia contribuir para a política de inclusão digital, mas não há leis com incentivos fiscais para investir em programas de inclusão digital.

⁶³ MCTIC - Inclusão Digital - TELCENTROS. Disponível em: https://www.mctic.gov.br/mctic/opencms/comunicacao/SETEL/inclusao_digital/. Acesso em: 6 dez. 2018.

Antes de destacarmos propostas de melhoria, apresentamos algumas sugestões⁶⁴ que visam a otimizar recursos, viabilizar a manutenção e o desenvolvimento dos programas de inclusão digital no Brasil.

9.4.1.1 Nível federal (no Brasil)

a) criação de lei federal de incentivo fiscal para as empresas de telecomunicações, *software*, *hardware* e ensino (faculdades, universidades, empresas privadas) investirem em programas de inclusão digital geridos pelo estado, município e por ONGs (e similares), a exemplo da Lei Rouanet (Lei Federal de Incentivo à Cultura nº 8.313);

b) na composição dos 72% de transferências correntes entre o governo federal e os municípios, implementar percentual (a definir) a ser investido nos programas de inclusão digital visando à erradicação da pobreza, ao desenvolvimento social e à ampliação do exercício da cidadania, vindos do: Fundo de Participação dos Municípios – FPM, Fundo de Manutenção e Desenvolvimento do Ensino Fundamental ou de Valorização do Magistério - FUNDEF ou do Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços – ICMS;

c) ampliar a utilização do Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações - FUST (para além de auxiliar o financiamento da instalação de telefones e de outros serviços de telecomunicações para as comunidades distantes ou mais pobres) para a aquisição de equipamentos (computadores, *software* e cursos) específicos para os programas de inclusão digital geridos pelos municípios ou estados brasileiros.

9.4.1.2 Nível Estadual (e.g., Estado de Minas Gerais)

a) criação de lei estadual de incentivo fiscal para as empresas de telecomunicações, *software*, *hardware* e ensino (faculdades, universidades, empresas privadas), no Estado de Minas Gerais, investirem nos programas de inclusão digital geridos pelo estado, município e por ONGs (e similares);

b) ampliar o escopo da Lei de Diretrizes Orçamentárias - LDO do estado, envolvendo:

- ampliar os investimentos previstos no orçamento regional (para além da educação; saúde; pesquisa; segurança alimentar e nutricional sustentável; apoio à criança e ao adolescente; desenvolvimento social dos municípios; obras; etc.) para ações e subações específicas do programa de inclusão digital (acesso livre às TIC, fim do analfabetismo digital, aumento da habilidade digital e empregabilidade) com o objetivo prioritário de erradicação da pobreza, desenvolvimento social e ampliação do exercício da cidadania para as populações carentes, nas metas da administração pública estadual;
- inclusão no Índice Mineiro de Responsabilidade Social - IMRS da variável “combate à exclusão digital” por meio de ações e projetos específicos de inclusão digital;
- ampliar o fomento do Banco Desenvolvimento de Minas Gerais - BDMG, para promover as TIC, em termos de desenvolvimento e produção, com contrapartida para os programas de inclusão digital;
- ampliar o fomento do BDMG para desenvolvimento das TIC nas cidades do Estado de Minas Gerais com a criação de polos regionais consorciados por cidades, no desenvolvimento, produção e distribuição das TIC, com contrapartida para os programas de inclusão digital (e.g., Programa

⁶⁴ Baseadas na experiência do investigador desta pesquisa quando superintendente de Inclusão Digital do Programa BH Digital da cidade de Belo Horizonte.

Operacional da Sociedade da Informação - POSI - cidades digitais da comunidade europeia – ano 2000).

9.4.1.3 Nível Municipal (e.g., Belo Horizonte)

- a) ampliação do escopo, no Plano Plurianual de Ação Governamental – PPAG, do item “resultado atendimento ao cidadão e melhoria da gestão” com ações e subações específicas para o programa de inclusão digital, BH Digital (universalização do acesso às TIC, fim do analfabetismo digital, aumento da habilidade digital e empregabilidade) visando à erradicação da pobreza, ao desenvolvimento social e à ampliação do exercício da cidadania para as populações carentes, como prioridade da administração pública municipal, ao mesmo nível das diretrizes para os resultados da: saúde; educação; segurança, mobilidade urbana; habitação, urbanização, regulação e ambiente urbano; desenvolvimento econômico e turismo; cultura; sustentabilidade ambiental; e proteção social, segurança alimentar e esportes;
- b) criação de um programa específico e ações e subações, no Plano Plurianual de Ação Governamental – PPAG, para o programa de inclusão digital, BH Digital (com universalização do acesso às TIC, fim do analfabetismo digital, aumento da habilidade digital e empregabilidade) visando à erradicação da pobreza, ao desenvolvimento social e à ampliação do exercício da cidadania para as populações carentes, como prioridade da administração pública municipal ao mesmo nível das diretrizes para os resultados da: saúde; educação; segurança, mobilidade urbana; habitação, urbanização, regulação e ambiente urbano; desenvolvimento econômico e turismo; cultura; sustentabilidade ambiental; proteção social, segurança alimentar e esportes; e atendimento ao cidadão e melhoria da gestão;
- c) aprovação do PPAG com as novas implementações dentro do projeto de lei municipal sobre as diretrizes para a elaboração da Lei de Diretrizes Orçamentárias do município (LDOM);
- d) repasse dos valores definidos na LDOM para o programa BH Digital gerido pela Prodabel. Apresentadas algumas ações que envolvem políticas públicas nos três níveis de governo para a captação dos recursos, tendo em vista manter investimentos nas melhorias dos programas de inclusão digital, discutimos agora as melhorias sugeridas por agrupamento (ou dimensão).

9.4.1.4 Formação: cursos ofertados a distância, ou presencialmente, nos Telecentros

As melhorias sugeridas quanto à formação estão diretamente associadas com o nível de conhecimento, necessidades e (falta de) habilitações dos sujeitos deste estudo.

Sobressai a demanda por cursos a distância (*cf.* Tabela 89), nos dando indícios⁶⁵ de que muitos usuários já queiram utilizar as TIC em um nível intermédio (de usuário digital), para se qualificarem melhor, por ensino a distância, para o trabalho e renda; inclui-se aqui a qualificação nos idiomas espanhol e inglês, como um sinal de globalização e das novas exigências para o mercado de trabalho. Infere-se, dos nossos resultados, que estes são sobretudo a maioria dos mais jovens e jovens adultos, pelo interesse em conteúdos avançados em TIC. Para tal, é imprescindível que os Telecentros, especialmente os comunitários, estejam dotados com melhores tecnologias (rede de acesso,

⁶⁵ Conforme resultados anteriores obtidos: são os mais jovens, com 2º grau ou superior, nos Telecentros comunitários.

computadores e *software* compatíveis com aplicativos a distância, com sistema de som, fones de ouvido, microfones e impressoras) para possibilitar o estudo a distância - seja pelos próprios gestores, por empresas ou entidades conveniadas com os programas de inclusão digital. Também será necessário haver um monitor (agente de inclusão digital) nos Telecentros para auxiliar nas dúvidas que surjam em plataformas de ensino a distância.

Tabela 89. Sugestões de melhoria nos Telecentros quanto à formação a distância e presencial

Cursos a distância		
TIC	Idiomas	Capacitação Trabalho
Linguagem de programação PHP	Espanhol	Formação técnica (ex.: vendas, 1º emprego, etc.)
Linguagem de programação MySQL	Inglês	
Ensino avançado de Word, Excel, PowerPoint, etc.		
Ensino básico de Word, Excel, PowerPoint, etc.		
Linguagem de programação Java		
Curso presencial		
Nível básico em TIC para celular		Formação técnica (ex.: vendas, 1º emprego, etc.)
Aumentar oferta de cursos de nível básico em TIC		Artes, música, artesanato ou gastronomia

É também importante a demanda por cursos básicos em TIC (em ferramentas edição de texto, cálculos, e em outras áreas), para promover novas oportunidades para trabalho e lazer. Verificamos que tais demandas se encaixam no perfil dos jovens adultos (maiores de 18 anos) que querem se inserir nos mundos digitais e se qualificar para obter novas fontes de renda. Para isso, os Telecentros podem ter uma infraestrutura tecnológica mais simples, mas sempre um monitor/agente de inclusão digital para esclarecer os iniciantes no mundo digital. Por isso é ainda mais importante a oferta de cursos presenciais do que a distância, nos Telecentros comunitários.

Ambas as demandas de melhoria, em termos da formação, contribuirão para o desenvolvimento econômico e social dos usuários, mas dependem fortemente dos recursos destinados aos programas de inclusão digital, em especial, em Belo Horizonte. Tais recursos poderiam ser aportados (em algumas das alternativas propostas no início desta seção) para a captação de recursos por meio de incentivo fiscal.

Por outro lado, menos em evidência, mas igualmente importante, a demanda na melhoria da oferta da formação dos cursos presenciais demonstra que ainda há necessidade de ampliá-la para os cursos básicos em TIC e em outras áreas que visem a aumentar novas oportunidade trabalho e lazer. Infere-se, por resultados anteriores desta pesquisa e estudos bibliográficos, que tais demandas se encaixam no perfil dos jovens adultos, adultos e idosos que querem se inserir nos mundos digitais e se qualificar para obter novas fontes de renda.

9.4.1.5 Infraestrutura: manutenção e qualidade das TIC e ampliação serviços

Para discutirmos as melhorias sugeridas quanto à infraestrutura (*cf.* Tabela 90), tecemos algumas considerações sobre os Telecentros em Belo Horizonte.

Tabela 90. Sugestões de melhoria nos Telecentros quanto à infraestrutura

Infraestrutura	
Manutenção e qualidade das TIC	Ampliação serviços
Haver uma reparação dos computadores mais rápida	Disponibilizar <i>wi-fi</i> para uso em celulares
Haver uma manutenção frequente dos computadores	Disponibilizar telefone fixo para fazer ligações urgentes e importantes
Trocar equipamentos desatualizados	Disponibilizar impressora para os usuários

Adequar os computadores para realizar cursos de formação	Ampliação de serviços
Melhorar a qualidade de acesso à internet	Haver mais computadores disponíveis

Os Telecentros de tipo escola, e outros governamentais, estão localizados dentro dos órgãos públicos da Prefeitura de Belo Horizonte - PBH, e se beneficiam da infraestrutura física e tecnológica dos espaços da PBH. Ou seja, o acesso à internet nesses Telecentros é feito através da Rede Municipal de Informática - RMI (composta por infraestrutura: mista fibra ótica/parte rádio, parte *link* contratado) ao *datacenter* da Prodabel que disponibiliza saída externa para a internet. A manutenção predial, do mobiliário, dos equipamentos e do acesso à internet é solicitada (tal como sucede com os órgãos da PBH) por ramal de telefonia fixa interno da PBH ou por meio de um sistema acessível na intranet da PBH, havendo, assim, concorrência entre as solicitações de manutenção de todos os pedidos da PBH. Por último, seus computadores e *software* são patrimônios da PBH, adquiridos pelo órgão público que gere os Telecentros.

Os Telecentros comunitários de Belo Horizonte, em sua grande maioria, estão localizados junto às comunidades de baixa renda e sua conexão à internet é feita por *link* contratado de operadoras de telecomunicações, pelo próprio Telecentro ou pela Prodabel, porque não podem estar interligados à RMI (por questão de segurança e protocolo de acesso à RMI). Nos Telecentros localizados em pontos da cidade em que as operadoras de telecomunicações não têm interesse em disponibilizar o acesso à internet por meio de *link*, a Prodabel utiliza a sua infraestrutura de rádio (12 estações rádio base) para levar o sinal de internet a estes Telecentros. Seus equipamentos são reconicionados por jovens de baixa renda, após serem doados para a Prodabel (por meio do programa CRC), promovendo assim a empregabilidade dos jovens. A manutenção, técnica e logística dos computadores e o acesso à internet são solicitados ao CRC (Prodabel). Resumindo, para melhorar a infraestrutura tecnológica dos Telecentros tipo escola e outros, os seus gestores (órgãos municipais) dependem de recurso próprio da PBH para custeio e manutenção dos computadores, impressoras e do espaço físico que abriga o Telecentro, já que este compartilha a mesma infraestrutura do órgão gestor. Gerido pela Prodabel, o acesso à RMI (e internet), até ao final de 2018, deverá interligar (conectar) com fibra ótica todos os órgãos da PBH aos dois *datacenters* localizados na Prodabel/PBH, com alta disponibilidade de banda e segurança de acesso (*Firewall*), resolvendo assim o problema da baixa disponibilidade de banda nos Telecentros tipo escola e outros.

A melhoria da infraestrutura dos Telecentros de tipo comunitário deverá resultar da parceria do Telecentro (gestor) com empresas privadas e, se necessário, com intermédio de uma empresa/órgão público responsável pelo programa de inclusão no município/estado - que é a Prodabel, em Belo Horizonte. Para a melhoria dos *links* nos Telecentros comunitários, a Prodabel já iniciou o processo de substituição de conexão à internet para 2MB (atualmente *link* de 1MB) com previsão de término até ao final de 2018. Quanto à melhoria dos computadores, os Telecentros comunitários dependem da verba do programa CRC para manter sua infraestrutura técnica e humana para os processos de capacitação, reconicionamento e manutenção de computadores e para o transporte das doações de equipamentos usados de pessoas físicas e jurídicas. O CRC depende, por sua vez, da verba do programa PNAID para contratar e capacitar os jovens para reconicionar os computadores e fazer sua manutenção. Nesses casos, a verba é partilhada entre o município (Prodabel, gestora do CRC) e o governo federal.

Todos os três programas (Telecentros, CRC e PNAID) são propostas de inclusão digital do governo federal e seus recursos são disponibilizados por meio de projetos, no caso de Belo Horizonte, elaborados pela Prodabel e submetidos ao MCTIC. Se aprovados, os recursos são geridos pela Prodabel, por meio da Diretoria de Inclusão Digital, e disponibilizados aos Telecentros através da prestação de serviços, mediante um acordo de cooperação técnica entre o Telecentro e a Prodabel. Ressalta-se que o espaço físico dos Telecentros comunitários é ofertado pela comunidade, e que, na maioria dos casos, para haver as melhorias sugeridas, estas dependerão de doações de recursos de terceiros ou do voluntariado de pessoas da própria comunidade (para pintura, troca de mobiliário, segurança, despesas com luz, água, papel para impressora, tinta para impressora, etc.), destacando-se a atuação do gestor junto à comunidade e a empresas privadas, uma vez que estes Telecentros não podem cobrar pelos serviços ofertados à população.

Cabe uma reflexão sobre a implementação das melhorias sugeridas nos Telecentros comunitários. Ao propor a troca de equipamentos reconicionados por novos (doados ou comprados por 3º terceiros) estaremos “definindo” um dos mais importantes programas de inclusão digital e social do Brasil, o CRC, que tem por objetivo principal a capacitação em TIC de jovens de baixas classes sociais - como uma oportunidade de profissão, trabalho e renda - e também a recolha do lixo eletrônico da cidade e o seu reconicionamento. Ao invertermos essa lógica, com computadores novos e com garantia dos fornecedores, correremos o sério risco de acabarmos com o programa CRC. Outro aspecto relevante a considerar é que a maior parte dos Telecentros comunitários fica em áreas de vulnerabilidade social, e esses novos equipamentos poderiam gerar cobiça e tentação de furto, nos Telecentros.

Ainda para os Telecentros comunitários, sabemos que a banda de 2MB (dois *megabytes*), agora disponibilizada pela Prodabel, não será suficiente para que haja um acesso rápido e eficaz, especialmente nos Telecentros que ofertarem cursos a distância. Sabe-se que a banda ideal para essa demanda é de 30MB, mas a contratação desta pelo Telecentro ou empresa pública responsável é inviável. Além das propostas ou melhorias já sugeridas, uma alternativa para captar recursos seria o incentivo fiscal a empresas privadas. A empresa/órgão público responsável pela inclusão digital no município/estado ou o gestor do Telecentro poderiam fazer um contato direto com as operadoras de telecomunicações para a oferta gratuita deste *link* de 30MB, em troca de publicidade nos Telecentros comunitários.

Possibilidades existem para atender às melhorias da infraestrutura dos Telecentros, desde que o tema não passe para uma segunda agenda, com menor prioridade junto ao governo brasileiro.

9.4.1.6 Gestão: extensão horário, espaço físico e divulgação

Entre as propostas de melhoria dos Telecentros, as referentes à gestão (*cf.* Tabela 91) nos parecem ser as mais rápidas e viáveis de resolver, em especial as relacionadas com a extensão da divulgação. Os próprios monitores/instrutores dos Telecentros ou os alunos/moradores que foram capacitados em TIC no Telecentro poderiam criar essas páginas nas redes sociais. Quanto à divulgação da localização dos Telecentros e das atividades desenvolvidas, existem recursos no programa de Telecentros com verba para este fim, e muitas iniciativas foram feitas e precisam ser retomadas, além da mídia espontânea, televisiva e impressa que o programa de inclusão gera em função de suas constantes

ações de formação e recondicionamento de equipamentos eletrônicos. A divulgação depende muito da atuação do gestor do Telecentro e de suas atividades junto às comunidades, não podendo ser uma responsabilidade apenas do governo.

Tabela 91. Sugestões de melhoria nos Telecentros quanto à gestão

Gestão	
Extensão horário e espaço físico	Extensão divulgação
Ampliar os horários de funcionamento durante a semana	Haver maior divulgação do Telecentro e das suas atividades
Adequar o espaço físico para realizar cursos de formação	Haver página do Telecentro no Facebook

Já no que se refere a ampliar o horário de funcionamento e à adequação do espaço físico, esbarramos novamente na tipologia dos Telecentros. Para os de tipo escola e outros, ambas as sugestões são viáveis e estão no âmbito de atuação do órgão gestor, para determinar a escala de trabalho dos monitores/instrutores e obter recursos financeiros em seu orçamento para obras de manutenção. Já nos Telecentros comunitários isso é mais complexo, porque em ambos as melhorias sugeridas dependerão de voluntariado ou doação de recursos financeiros para a reforma e a adequação dos espaços.

Como já realçamos antes, um aparente paradoxo nos Telecentros de tipo comunitário é serem os que mais influenciam e promovem o exercício da cidadania, sendo os que piores recursos oferecem para a formação, a infraestrutura e a gestão aos seus usuários. Os de tipo escola, e outros, são os que melhores recursos e facilidades de manutenção têm, mas comparativamente são os que menos contribuem para a ampliação do exercício da cidadania.

Se não houver uma mudança no entendimento da importância e da prioridade dos programas de inclusão digital, pela classe política brasileira nos níveis federal, estadual e municipal com a criação de leis de incentivo fiscal para apoiar os programas de inclusão digital, em especial os Telecentros comunitários, dificilmente estes terão condições de continuar com suas portas abertas oferecendo a oportunidade de inserção e desenvolvimento social e econômico, nesta exigente sociedade em rede, cada vez mais velozmente tecnológica, com forte impacto nas populações de classes sociais de baixo poder aquisitivo.

9.4.2 Propor um conceito alargado (e ajustado à realidade brasileira) de cidadania digital

Partindo da definição proposta no Estudo 1 - bibliográfico e documental, o que poderíamos acrescentar ao conceito de cidadania digital após os resultados dos estudos exploratório e inferencial?

9.4.2.1 Conceito definido no Estudo 1

Cidadania digital é: “o exercício da igualdade de direitos na vida em sociedade, de forma livre e consciente, na condição de pessoa como requisito único para a dignidade e titularidade, com a garantia dos direitos civis, políticos e sociais, e a participação ativa nesses direitos, num processo contínuo de construção e modificação da sociedade, partilhando os benefícios disponíveis, em situação de igualdade, social e digital, tendo na interação e harmonia elementos base da convivência humana”.

9.4.2.2 Conceito de cidadania (passiva)

9.4.2.2.1 Percepções dos sujeitos no estudo exploratório

A cidadania passa pela conquista dos direitos civil, social, político e do acesso à internet e é representada em três áreas temáticas: viver melhor em sociedade, participar na sociedade e pertencer a uma comunidade (cf. Tabela 92).

Tabela 92. Resumo das percepções dos direitos básicos e indicadores de cidadania (passiva) - estudo exploratório

Cidadania (passiva)	
Áreas Temáticas	Definição
Viver melhor em sociedade	Viver em harmonia, em entreaajuda; não estar sozinho (individualmente); pensar no coletivo (em si e nas outras pessoas); preocupar-se com o próximo (solidariedade); ter uma vida dividida, compartilhada; e ser feliz.
Participar na sociedade	Saber interagir; ser participativo nos processos de forma crítica e ativa; estar dentro de um grupo e saber o seu papel.
Pertencer a uma comunidade	Entender e ajudar a desenvolver a localidade, em suas necessidades.
Direitos	Percepção
Civil	Respeitar a liberdade de opinião; ter liberdade de expressão; direito a ir e vir; de saber ouvir e falar; de ter ou não um tipo de religião; respeitar o espaço de cada um; e ser respeitado.
Social	conquistar algo que você quer e deseja; mostrar o que se é; o que se está a fazer (profissão e família); desenvolver a comunidade em que vivem; conquistar emprego (renda); ter direito a serviços do governo bons e gratuitos (saúde, educação, lazer, transito, outros); ter direito à educação formal básica (estar alfabetizado); o direito à saúde perto de casa; ajudar nas necessidades da comunidade.
Político	o ato de manifestar politicamente; participar em movimentos sociais nas redes sociais; expressar-se e comunicar-se para fazer campanhas políticas; escolher candidatos e votar livremente; conquistar lideranças que lutam por melhorias da comunidade e sua união; trazer qualidade de vida e com mobilização social; forma de obter resultados de melhoria para a comunidade.
Novo direito	o de ter acesso à internet (para todos); disseminar informações com criticidade e responsabilidade, pelos meios digitais; conhecer melhor os seus deveres e direitos; melhor oportunidade de viver; e participar com qualidade de vida na sociedade.
Indicadores	Emergidos do estudo exploratório
11	Ajudar a resolver os problemas da comunidade; conquistar um objetivo na vida; participar de movimentos políticos/sociais; participar no desenvolvimento local; preocupar-se com o coletivo ou comunidade (por solidariedade); respeitar o espaço de cada um(a); saber o seu papel num grupo; saber ouvir e falar; ter direito ao trabalho e a rendimentos; ter moradia (casa); e ter o que comer.

9.4.2.2.2 Percepções dos sujeitos no estudo inferencial

A cidadania passa pela conquista de três direitos básicos: civil, social e político (cf. Tabela 93). Sendo que para esses sujeitos o direito social está em primeiro lugar.

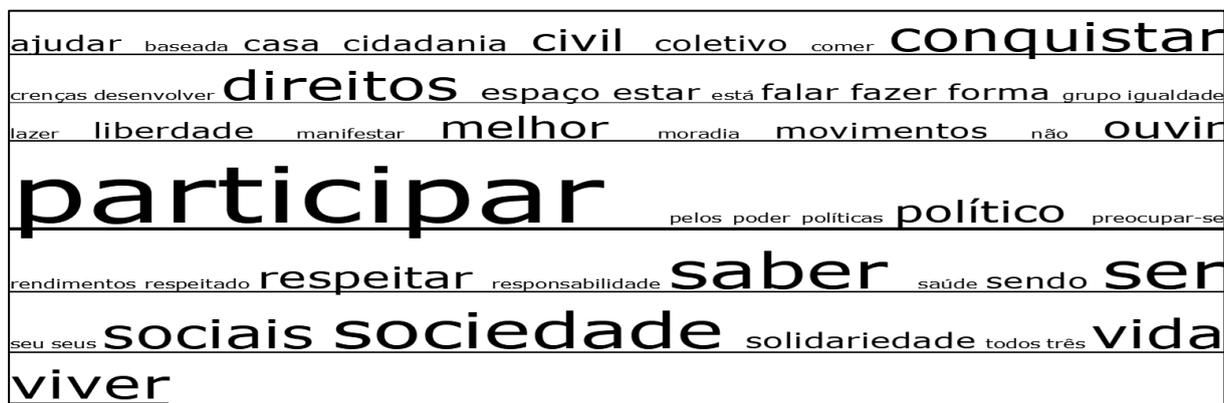
Tabela 93. Resumo das dimensões e indicadores de cidadania (passiva) - estudo inferencial

Cidadania (passiva) estudo inferencial	
Dimensões	Indicadores
Direito social	Ter o que comer; Ter moradia (casa); Ter responsabilidade; Ter ocupação profissional reconhecida por Lei; Ter lazer; Ser respeitado(a); Ter direito ao trabalho e a rendimentos.
Direito civil	Ter liberdade de pensamento e comunicação; respeitar o espaço de cada um(a); Viver coletivamente em harmonia; Ser livre (na sociedade); Saber ouvir e falar.

Tabela 93. Resumo das dimensões e indicadores de cidadania (passiva) - estudo inferencial

Cidadania (passiva) estudo inferencial	
Direito político	Participar no desenvolvimento local; Poder participar em questões sociais, ambientais, políticas, etc., Manifestar-se politicamente de forma livre; Participar de movimentos políticos/sociais; Poder pronunciar-se e lutar pelos seus direitos; Fazer-se ouvir; Preocupar-se com o coletivo ou comunidade (por solidariedade); Conscientizar-se sobre a realidade em que vive; Haver igualdade de direitos (baseada em ideias, valores e crenças); Igualdade de obrigações para todos (baseada em ideias, valores e crenças); e Conquistar um objetivo na vida.

Para comparar, do ponto de vista qualitativo, os resultados obtidos em cada um dos principais estudos realizados, e propor um conceito baseado nos resultados globais desta investigação, agrupamos num só documento os textos retirados do estudo exploratório e do inferencial, sobre cidadania (passiva), e tratamos estes dados no MAXQDA (cf. Figura 63 e Tabela 94).

**Figura 63.** Nuvem de palavras associada ao tema cidadania (passiva), estudos exploratório e inferencial**Tabela 94.** Frequências e resumo das unidades de registro das palavras associadas à cidadania (passiva)

Cidadania (passiva)			
Palavra	Frequência	%	Resumo de palavras das unidades de registro
participar	9	2,99	PARTICIPAR: na sociedade como: saber e falar; no desenvolvimento local; em movimentos políticos/sociais;
saber	6	1,99	SABER: interagir; ser participativo dentro de um grupo; o seu papel; ouvir e falar;
ser	6	1,99	SER: feliz; participativo nos processos de forma a respeitar o espaço de cada um; respeitado; algo que você quer e deseja; pessoa; o que se é;
sociedade	6	1,99	SOCIEDADE: participar; pertencer a uma comunidade; qualidade de vida; viver em harmonia; ajudar o outro; ser livre; interagir; saber ouvir e falar;
conquistar	5	1,66	CONQUISTAR: algo que você quer e deseja; emprego; objetivo na vida;
direitos	5	1,66	DIREITOS: igualdade, conquista;
sociais	5	1,66	SOCIAIS: participar em movimentos nas redes sociais; participar no desenvolvimento de questões sociais;
vida	5	1,66	VIDA: dividida, compartilhada; e ser feliz; qualidade; objetivo;
viver	5	1,66	VIVER: melhor em sociedade, coletivamente em harmonia;
civil	4	1,33	CIVIL: direito; básico; conquista;
melhor	4	1,33	MELHOR: viver em sociedade; conhecer os seus direitos e deveres;
ouvir	4	1,33	OUVIR: saber e fazer-se;
político	4	1,33	DIREITO: manifestar, participar no desenvolvimento;
respeitar	4	1,33	RESPEITAR: a liberdade de opinião; o espaço de cada um.

Essa análise, que naturalmente não nos mostra nada de novo, resume que só sobreviver na sociedade não é suficiente, é necessário viver com qualidade de vida e ser feliz, participando e interagindo com harmonia, na comunidade e na sociedade, sempre com respeito aos direitos dos outros, mas também sendo respeitado por sua liberdade de expressão, que deve ser pautada por responsabilidade social. Porque o exercício da cidadania é um processo contínuo e há a necessidade de conquistar a igualdade, dia a dia, nos seus direitos básicos: social (antes de qualquer outro), civil e político.

9.4.2.3 Cidadania Digital (ou cidadania ativa)

9.4.2.3.1 Percepções dos sujeitos no estudo exploratório

A cidadania digital é o pensamento crítico, ter direitos, ser ativo, responsável e interveniente na comunidade. Algo em movimento, dinâmico, coletivo, excludente (das pessoas sem acesso às TIC) e tecnológico, que se reflete no direito de viver e participar na sociedade. A cidadania digital só pode ser exercida por quem acessar as TIC para se comunicar, interagir, expressar livremente a sua opinião, respeitar o próximo e ser respeitado, conquistar autonomia (e ajudar o próximo a conquistar felicidade). Vinte e três indicadores emergiram deste estudo para representar a cidadania digital (cf. Tabela 95).

Tabela 95. Resumo dos indicadores de cidadania digital (ativa) - estudo exploratório

Indicadores cidadania digital	Emergidos do estudo exploratório
23	ajudar cada um(a) a sentir-se membro da sociedade; combater <i>online</i> qualquer exclusão (cultural, econômica, territorial ou étnica); convidar o outro a participar na sociedade; desenvolver serviços de governo <i>online</i> ; ensinar as pessoas a pesquisar informação; excluir da sociedade pessoas que não dominam as TIC; garantia do direito a ter acesso à internet; lutar contra a exclusão digital; o acesso às TIC de jovens pobres (que não têm oportunidades); o direito à vida em sociedade com a participação civil e política; o direito de se informar <i>online</i> ; o processo <i>online</i> de conquistar (igualdade de) direitos; o processo <i>online</i> de libertação de uma condição social e econômica ruim; poder votar <i>online</i> ; promover o acesso aos mundos digitais; resolver várias questões <i>online</i> ; sentir que posso ajudar a resolver qualquer problema; sentir-me conectado(a) a qualquer pessoa em qualquer lado; ter domínio no uso das TIC; ter uma visão crítica ao participar em processos <i>online</i> ; uma forma ativa de agir que fortalece o exercício da cidadania; uma forma <i>online</i> de manifestar e mobilizar na sociedade de informação; usar as TIC para conscientizar as pessoas a viver em sociedade..

9.4.2.3.2 Percepções dos sujeitos no estudo inferencial

As percepções sobre cidadania digital revelam a necessidade de garantir a integração social, o acesso digital e a literacia digital (cf. Tabela 96). Para esses sujeitos, a cidadania digital é, sobretudo, sinônimo de acessar a informação *online*, com forte ligação ao direito político, como meio de manifestar e mobilizar as pessoas nesta sociedade da informação, pelo bem social, com conscientização e responsabilidade para viver em sociedade, promovendo a ajuda ao próximo e o desenvolvimento da comunidade local.

Tabela 96. Resumo das dimensões e dos indicadores de cidadania digital (ativa) - estudo inferencial

Cidadania Digital	
Dimensões	Indicadores
Integração social	resolver várias questões <i>online</i> ; usar a internet para participação social e econômica na sociedade; uma forma <i>online</i> de se manifestar e mobilizar na sociedade de informação; ter domínio no uso das TIC; sentir que posso ajudar a resolver qualquer problema; saber usar as TIC para fins de bem social; usar as TIC para conscientizar as pessoas a viver em sociedade; uma forma ativa de agir que fortalece o exercício da cidadania; usar a internet para participação política; usar as TIC de forma responsável; sentir-me conectado(a) a qualquer pessoa em

Tabela 96. Resumo das dimensões e dos indicadores de cidadania digital (ativa) - estudo inferencial

Cidadania Digital	
	qualquer lado; ter acesso a qualquer processo (recurso, norma ou sistema) <i>online</i> ; promover o acesso aos mundos digitais; processo <i>online</i> para resolver problemas (da comunidade, do país ou do mundo); poder participar em quaisquer processos <i>online</i> (recursos, sistemas, etc.); o processo <i>online</i> de conquistar (igualdade de) direitos.
Acesso ao digital	lutar contra a exclusão digital; o acesso às TIC de jovens pobres (que não têm oportunidades); garantia do direito a ter acesso à internet; e o direito de se informar <i>online</i> .
Literacia digital	ajudar cada um(a) a sentir-se membro da sociedade; convidar o outro a participar na sociedade; combater <i>online</i> qualquer exclusão (cultural, econômica, territorial ou étnica); e desenvolver serviços de governo <i>online</i> .

Para comparar qualitativamente os resultados obtidos e propor um conceito amplo de cidadania digital, agrupamos num só documento alguns resultados do estudos exploratório e inferencial, sobre cidadania digital, e os tratamos no MAXQDA (cf. Figura 64 e Tabela 97).

**Figura 64.** Nuvem de palavras associada ao tema cidadania ativa - estudos exploratório e inferencial**Tabela 97.** Frequências e resumo das unidades de registro das palavras associadas a cidadania digital

Palavra	Frequência	%	Resumo de palavras das unidades de registro
Online	20	4,82	ONLINE: combater qualquer exclusão; disponibilizar serviços de governo; informar-se; conquistar a igualdade; libertar-se de uma condição social; manifestar-se e mobilizar; resolver problemas
Sociedade	17	4,10	SOCIEDADE: direitos na vida, construção e modificação; participação do outro; viver com o outro; utilizar as TIC; excluir pessoas
Acesso	12	2,89	ACESSO: às TIC; excluir quem não tem; garantia de ter; TIC a jovens pobres; aos mundos digitais
TIC	12	2,89	TIC: comunicar, interagir, expressar; dominar; excluir; conscientizar
Forma	10	2,41	FORMA: livre e consciente, ativa de agir e conhecer; fortalece; <i>online</i> de manifestar e mobilizar
Pessoas	9	2,17	PESSOAS: excluir; acessar as TIC; ensinar; pesquisar, aprender; viver em sociedade; mobilizar e manifestar; falar e expressar usando as TIC
Qualquer	9	2,17	QUALQUER: combater exclusão; resolver problema; conectar a pessoa
Direitos	7	1,69	DIREITOS: ter; no exercício da igualdade; na garantia; civis, políticos e sociais; na participação ativa; de igualdade
Ativa	6	1,45	ATIVA: na participação; na forma de agir; em utilizar TIC
Processo	6	1,45	PROCESSO: contínuo de construção; <i>online</i> de conquistar a igualdade; de libertação de uma classe social; <i>online</i> de resolver e conquistar qualquer coisa
Usar	6	1,45	USAR: as TIC; a internet; saber as TIC de forma responsável
Ajudar	5	1,20	AJUDAR: o próximo na conquista de felicidade; cada um(a) a sentir-se membro da comunidade; resolver qualquer problema;
Igualdade	5	1,20	IGUALDADE: de direitos na vida em sociedade; de situação social e digital; reconhecimento de direitos
Informação	5	1,20	INFORMAÇÃO: pesquisar; sociedade; <i>online</i>
Internet	5	1,20	INTERNET: acesso; usar para diversos fins

Tabela 97. Frequências e resumo das unidades de registro das palavras associadas a cidadania digital

Palavra	Frequência	%	Resumo de palavras das unidades de registro
Participar participação/	5 5	1,20 1,20	PARTICIPAR: na sociedade; convidar o outro a; em processos <i>online</i> ; PARTICIPAÇÃO: civil e política; social e econômica; forma ativa
Resolver	5	1,20	RESOLVER: várias questões <i>online</i> ; qualquer problema

Os sujeitos recordam-nos a necessidade de todos, independentemente da classe social, terem acesso às TIC e à internet para acessar *online* informações e conhecimento, participando e interagindo na sociedade, resolvendo questões sociais, econômicas e políticas, assim, conquistando a igualdade dos direitos básicos da cidadania, num processo de inclusão digital e social. Importa referir que para exercer a cidadania digital é necessário saber ensinar e ajudar o próximo para haver maior integração na comunidade, e promover o processo pessoal e coletivo de libertação social, econômica e política. Essa análise qualitativa das percepções da cidadania (passiva e ativa) complementa a presente pesquisa, e leva-nos a propor um conceito mais amplo de cidadania:

- *Cidadania (passiva e ativa) é um processo contínuo ao longo dos diversos ciclos da vida de uma pessoa para conquistar a igualdade dos direitos sociais, cívicos, políticos, independentemente da classe social, com o suporte fundamental do acesso às TIC e à internet para estar online, e assim ter iguais oportunidades para acessar as informações e o conhecimento para participar da sociedade, resolvendo várias questões pessoais e coletivas, buscando, assim, ser feliz e viver integrado à sociedade com qualidade de vida e harmonia, sempre ajudando o próximo e com respeito aos direitos dos outros, mas também sendo respeitado por sua liberdade de expressão pautada pela responsabilidade social para promover continuamente o processo pessoal e coletivo de libertação social, econômica e política.*

Portanto, o exercício de **cidadania**, mais do que sobreviver, é conquistar direitos iguais e equilibrados para todos os cidadãos, o que pressupõe não a exclusão (social e digital), mas, sim, a **inclusão social e digital** de todas as pessoas sem haver cidadãos de 1ª e de 2ª classe. A cidadania deverá ser única para todos. É papel dos governos, e de cada um de nós, promover essa igualdade de oportunidades e direitos, pelo fim da pobreza e de situações que em nada dignificam a condição humana.

9.4.3 Proposta de um Modelo

Em países em desenvolvimento, como o Brasil e não só, grande parte da população é desfavorecida. Urge que todas as pessoas possam viver e participar, social e politicamente, na sociedade em rede. Para tal, os governos e a sociedade têm-se mobilizado criando condições, por meio de políticas e programas de inclusão digital, para que todas as pessoas tenham acesso e conhecimento para se integrar no mundo digital. Nas duas últimas décadas muito se fez e continua a ser feito pela inclusão digital, mas poucas evidências qualitativas foram apresentadas para que essas políticas e esses programas tenham o reconhecimento merecido, como política de desenvolvimento social.

Em termos de abordagem metodológica, esta investigação iniciou-se com a pesquisa bibliográfica sobre a utilização dos Telecentros como espaços de inclusão social e digital, para promover o exercício da cidadania. A ausência de resultados que apoiassem tal objetivo levou-nos ao primeiro estudo, de índole bibliográfica, no início de 2016, tendo-se identificado os conceitos de cidadania, cidadania digital, inclusão digital, Telecentros e sociedade de informação, conhecimento e rede, o que nos permitiu apresentar um novo conceito de cidadania digital e um *framework* para avaliação da política de inclusão digital – os Telecentros. Porém, era necessário verificar se as escalas existentes sobre cidadania,

cidadania digital, internet e Telecentros se adequavam às pessoas que frequentavam os Telecentros em Belo Horizonte, localizados, majoritariamente em áreas de vulnerabilidade social. Com base na revisão de literatura, nos poucos estudos existentes, nas lacunas teórico-conceituais encontradas e no *framework* para avaliação dos Telecentros, planejamos então o trabalho de campo, com um extenso estudo exploratório, considerando os tipos dos Telecentros e a população-alvo. Optamos pela técnica de grupo focal, com a elaboração de um guião estruturado em três grandes blocos: sociedade em rede e TIC, Telecentros e Cidadania. Foram realizados cinco grupos focais (N=32), em Telecentros de tipologias diferentes e com pessoas de diversas idades e diferentes níveis de uso das TIC. Os dados foram tratados usando a análise qualitativa, baseada em Bardin (2014) e Braun & Clarke (2006), através do *software* MAXQDA. Os resultados revelaram riqueza de detalhes nas percepções dos sujeitos sobre: sociedade da informação, do conhecimento e em rede; a utilização e os sentimentos em face das TIC e da internet; os Telecentros (vantagens, desvantagens atividades desenvolvidas e sugestões de melhorias); e a cidadania (passiva e ativa/digital). Desse estudo emergiram 116 indicadores que representavam o que essas pessoas pensavam e sentiam em relação aos temas propostos.

Apesar da relevância dos resultados obtidos (no estudo documental + estudo exploratório com grupo focal) - em particular sobre enfatizada importância dos Telecentros no exercício da cidadania -, dado o caráter exploratório dessa fase da investigação, e a dimensão reduzida da amostra (ainda que esta seja muito significativa para a abordagem qualitativa então realizada), e de modo a consolidar, expandir e tentar generalizar (na medida do possível) os resultados encontrados, foi planejada uma nova fase, de índole essencialmente quantitativa, com uma amostra alargada de participantes (N=515).

Essa fase seguinte, de caráter inferencial, englobou, entre outras, análises de estatística descritiva variadas, comparações de médias, análises fatoriais, análises de variância e análises correlacionais. Foi realizado um estudo inferencial, com base num extenso questionário, cujas questões (*cf.* Apêndice I) integram, entre outros, itens/indicadores que derivam, em particular, do estudo exploratório. O questionário inclui oito são questões abertas ou de caracterização sociodemográfica; 332 questões fechadas (com 332 indicadores, sendo 116 derivados da fase exploratória, e os outros derivados de outros estudos, e do levantamento teórico-conceitual), acompanhadas de escalas de tipo Likert, cotadas de 1 a 5 (através do sistema *Qualtrics*) e 25 questões abertas (sem escala Likert). A divulgação desse questionário para os gestores e monitores/instrutores (agentes de inclusão digital) dos programas de inclusão digital e Telecentros de Belo Horizonte contou com palestras de sensibilização presencial e a distância, ministradas pelo investigador Samir Haddad, que enfatizou a importância do projeto em realização, para evidenciar o verdadeiro objetivo dos Telecentros: proporcionar a inclusão social e digital, pelo exercício da cidadania, trazendo, assim, evidências estatísticas que poderão nortear uma sobrevida às políticas públicas de inclusão digital em Belo Horizonte, e no Brasil. Além das palestras, a divulgação do questionário foi apoiada com material impresso e na instalação do *link in loco* ou na entrega em CD, do questionário, nos Telecentros. Verificou-se que 515 participantes responderam integralmente ao questionário. Os dados foram migrados do *Qualtrics* para o Excel, e depois exportados para o SPSS, com o qual se fizeram então as várias análises estatísticas, centradas no uso das TIC, dos Telecentros e no exercício da cidadania. Os participantes foram caracterizados em termos das pertenças sociais: sexo, bairro, escolaridade, renda, profissão e estado civil.

As análises de estatística descritiva, sobre todos os itens, permitiram apurar não só as frequências de resposta e as percentagens de resposta em cada um dos níveis (de 1 a 5) em cada item, mas, também, entre outros resultados, as médias de resposta (e desvio-padrão associado) a cada um dos 332 indicadores incluídos nas grandes questões. Em seguida, dado o número elevado de itens em cada questão, recorremos a um método estatístico de redução dos indicadores, agrupando-os em fatores, de cuja interpretação resultaram as dimensões das percepções que procurávamos - nomeadamente para os Telecentros, as TIC e a cidadania. Assim, para (os itens de) cada questão, realizamos Análises Fatoriais em Componentes Principais (ACPs). Uma vez interpretados os fatores obtidos para cada questão/tema, determinamos as dimensões procuradas, que foram interpretadas e validadas de acordo com o referencial teórico-conceitual e os resultados por nós antes obtidos. Era preciso, em seguida, procurar eventuais (significativas) correlações entre as dimensões de representação - associadas, principalmente, aos Telecentros, às TIC e à cidadania -, o que alcançamos recorrendo a análises correlacionais entre as dimensões por nós encontradas. Isso nos permitiu responder a questões centrais desta pesquisa, com resultados estatísticos significativos (*cf.* seção 8.4.4) e começar a demonstrar, de modo inequívoco, a importância dos Telecentros no exercício da cidadania. De modo a averiguar as possíveis influências das principais variáveis independentes consideradas (grau escolar, tipo de Telecentro e faixa etária) sobre as dimensões determinadas (e consideradas como variáveis dependentes), foram ainda realizadas várias comparações de médias (acompanhadas de testes de qui-quadrado) e análises fatoriais de variância - o que nos permitiu determinar os principais efeitos de cada uma das variáveis independentes, bem como os efeitos de interação existentes, sobre cada uma das dimensões associadas aos temas em estudo.

No percurso metodológico desta pesquisa: revelaram-se as grandes dimensões ligadas ao Telecentro, às TIC (incluindo à internet) e à cidadania, incluindo a cidadania digital, todas elas essenciais para haver inclusão digital; e demonstrou-se, com análises qualitativas e quantitativas, que os Telecentros, como políticas de inclusão digital e desenvolvimento social, contribuem efetivamente para o exercício da cidadania.

A opção de não trabalharmos com um modelo, na fase inicial da pesquisa ou na fase exploratória, deveu-se ao fato de, à partida, não termos evidências, nem dados cientificamente relevantes, sobre as eventuais entidades que integravam a inclusão digital e a cidadania, e muito menos quanto às relações de causa e efeito entre estas entidades/temáticas. Se tivéssemos optado por testar um modelo no início da pesquisa, haveria uma grande probabilidade de este revelar-se incompleto, ser inadequado à população em estudo, carecer de fundamentação teórica e empírica e, por isso, ser facilmente questionado conceitualmente - o que limitaria e eventualmente não permitiria delinear corretamente a abordagem metodológica a adotar, na pesquisa aprofundada, e bem fundamentada, que se impunha. Finalmente, após concluídas todas as fases desta investigação, temos a fundamentação sustentada, empiricamente, que nos permite propor um possível modelo que integra as diferentes temáticas, ou entidades, consideradas (nas dimensões associadas a): Telecentro, TIC - e internet -, cidadania e cidadania digital - respectivamente, cidadania passiva e ativa.

Deduzimos assim possíveis relações de causa e efeito entre as entidades/temáticas consideradas, que representam a inclusão digital como contribuição para o exercício da cidadania, em especial, os

programas dos Telecentros. Iremos construir, e discutir, gradualmente, o modelo desenvolvido - e no final apresentar uma proposta integrada. A primeira etapa consistiu em correlacionar e comprovar a importância do uso das TIC nos Telecentros (cf. Tabela 76), e assim sugere-se uma primeira parte da proposta de modelo (cf. Figura 65).

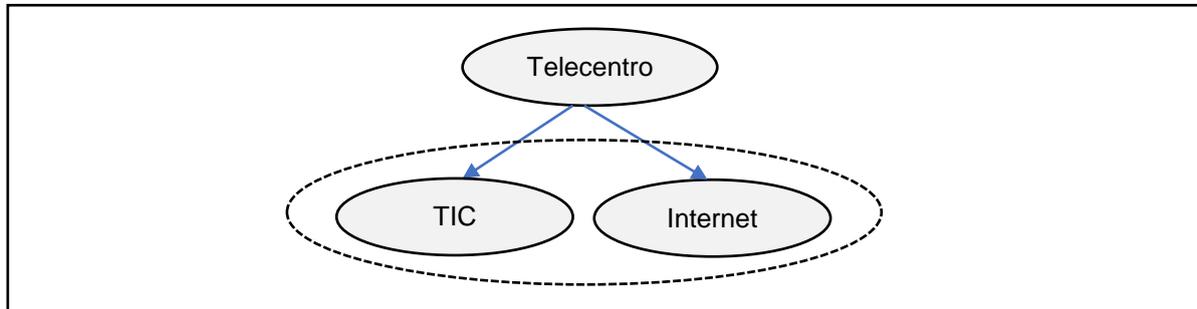


Figura 65. Parte do modelo a ser proposto da influência do Telecentro nos usos das TIC e Internet

Em seguida, correlacionamos e confirmamos a importância da internet - e dos mundos digitais - para o correto uso das TIC (cf. Tabela 77) e assim sugere-se uma segunda parte do modelo (cf. Figura 66).

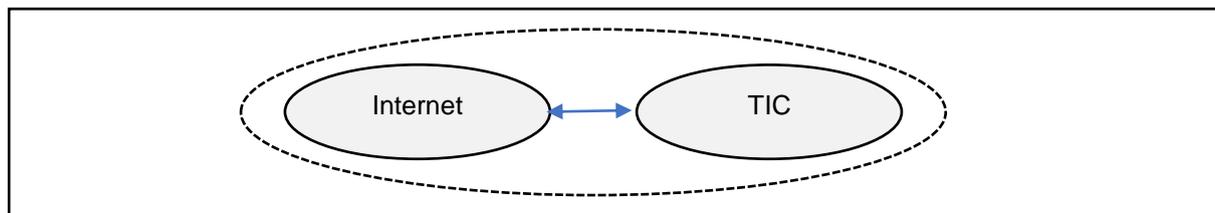


Figura 66. Parte do modelo a ser proposto da influência da Internet no uso das TIC

Faltava-nos ainda agora correlacionar a importância das TIC no exercício de cidadania (ativa e passiva) (cf. Tabela 78) e assim sugere-se a terceira parte da proposta de modelo (cf. Figura 67).

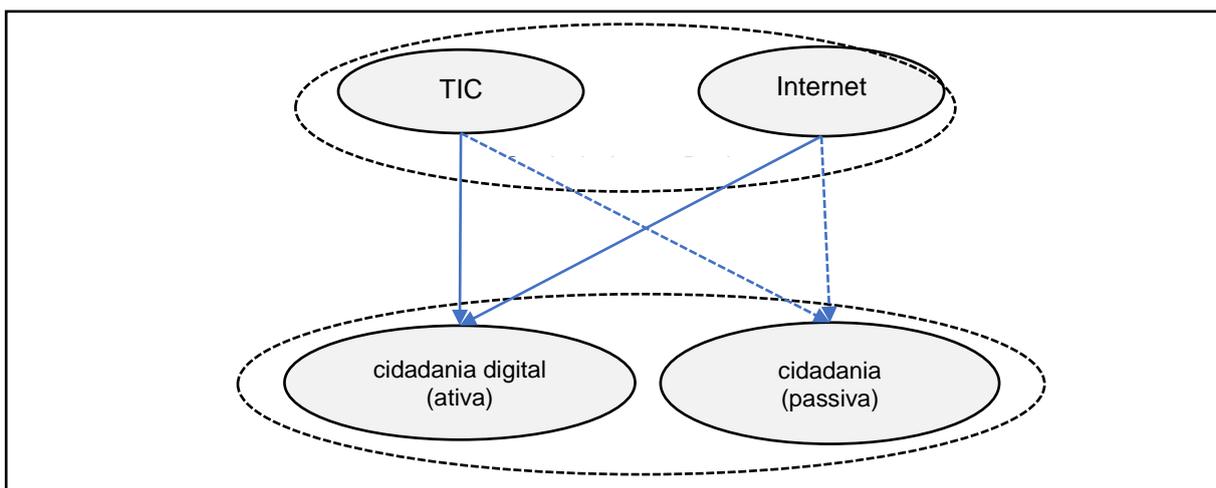


Figura 67. Parte do modelo a ser proposto da influência das TIC e Internet na Cidadania

Foi igualmente importante, sustentados nos argumentos de alguns autores (e.g., Snyder, 2016; Whight, 2008; Couvre, 2001; Diniz, 2014; Silveira, 2010; J. M. Pereira, 2007) e nos resultados por nós obtidos, ressaltar a importância fundamental das TIC, e do seu correto uso, como ferramentas e conhecimentos indispensáveis para que possa haver um exercício (mais pleno) de cidadania (cf. Tabela 78), sugerindo-se (cf. Figura 68):

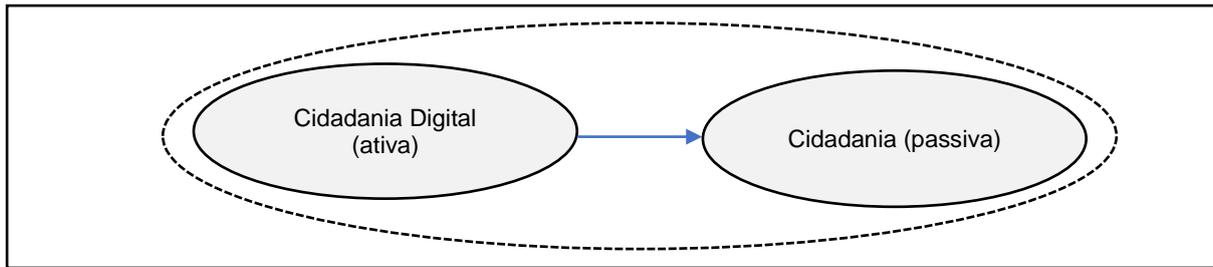


Figura 68. Parte do modelo a ser proposto da influência da cidadania digital (ativa) e da cidadania (passiva)

E, recordando, o objetivo central de nossa investigação é comprovar que os Telecentros, como programa de oferta gratuita das TIC e de internet, contribuem direta e indiretamente para o exercício (pleno) de cidadania. Assim, sugere-se a última parte da proposta de um modelo (cf. Figura 69):

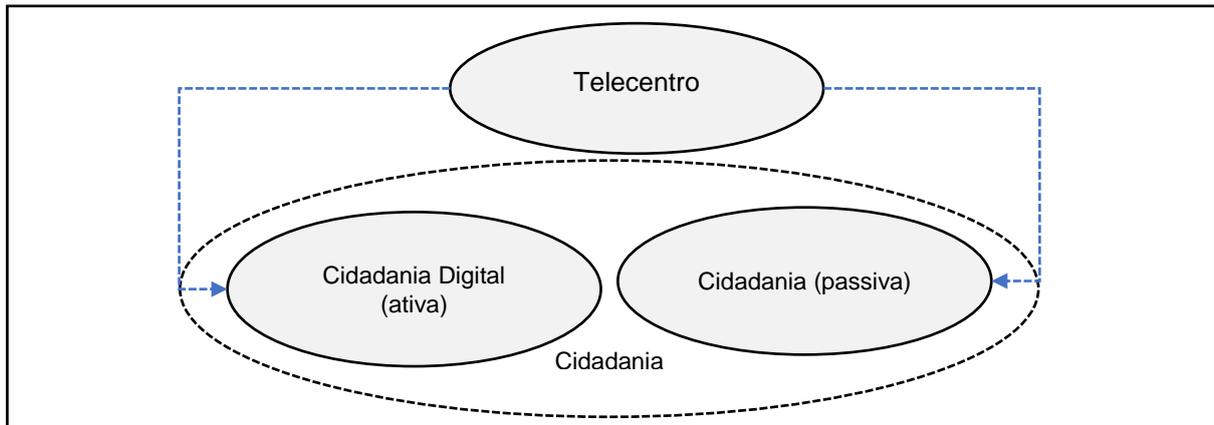


Figura 69. Parte do modelo a ser proposto da influência do Telecentro no exercício da Cidadania

Apresenta-se agora o modelo global e integrador (cf. Figura 70). É nossa intenção aperfeiçoar, testar e validar este modelo, agora proposto, em trabalhos futuros.

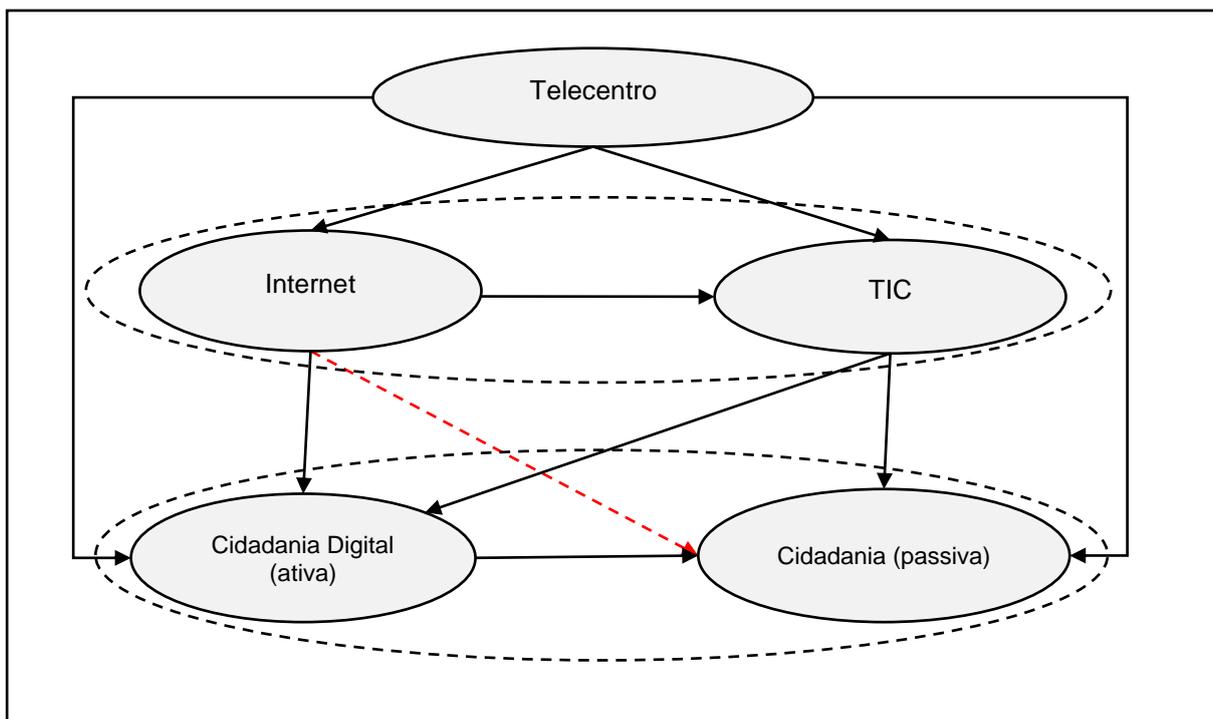


Figura 70. Modelo proposto para ser testado em trabalhos futuros

9.5 Síntese do Capítulo IX - Objetivos finais

Tendo em conta as grandes questões de investigação a que nos propusemos responder (*cf.* seção 5.3.5 e Figuras 19), neste capítulo visamos aos objetivos de: a) propor melhorias na política de inclusão digital do programa de Telecentros; b) propor um conceito alargado de cidadania digital; c) discutir em que medida os Telecentros, como programas de inclusão digital, contribuem para a percepção e o exercício da cidadania; e d) propor um modelo que apresente um novo conceito (alargado) de cidadania. Para responder a cada objetivo fundamentamo-nos, sobretudo, nos resultados obtidos em cada um dos estudos (documental, exploratório e inferencial) por nós realizados.

As propostas de melhorias foram sintetizadas em três dimensões: formação, infraestrutura e gestão. Para a formação, há uma tendência na preferência por cursos a distância e em níveis elevados, mas também em cursos básicos presenciais, comprovando a heterogeneidade dos usuários quanto ao nível de capacitação em TIC, tendo em vista que a VI faixa etária influencia no item “melhorias” (*cf.* seção 8.4.5 - Tabela 86).

Quanto à infraestrutura, as mudanças exigem recursos financeiros e necessitam de uma grande intervenção do Estado para que sejam concretizadas. E, por último, no que se refere à gestão, as propostas avançadas exigem uma mudança de cultura entre os gestores locais e também um acréscimo de recursos financeiros para viabilizar a sua implementação. Para a captação de recursos dos programas de inclusão digital, foram apresentadas várias sugestões em nível federal, estadual e municipal, que dependem de haver programas (governamentais) que proponham avanços nas políticas sociais, visando à inclusão digital, e que na atual situação política brasileira (após as eleições de 2018), podem estar em causa, ou em mudança.

Para responder ao segundo objetivo, e propor um conceito alargado de cidadania digital, utilizou-se essencialmente uma análise qualitativa, implicando uma nova perspectiva, a partir de dados já antes obtidos. O conceito amplia o já anteriormente proposto, ao considerar que a cidadania digital é um processo contínuo, variável conforme (o ciclo de vida e as opções de) cada cidadão e dependente das oportunidades de acesso que cada pessoa tem, para resolver cada vez mais e melhor variadas questões *online*, sempre com o desejável respeito pelas regras de comunicação (e utilização das TIC) e ajuda ao próximo, com liberdade social, econômica e política, com consciência dos direitos devidos e responsabilidade e deveres associados à conquista de tais direitos. No decorrer da discussão que delineamos, clarificamos como, de que forma e em que medida os Telecentros, como programas de inclusão digital, contribuem para a percepção do que é a cidadania, e para a maior capacidade para exercê-la, precisamente, e de modo mais pleno.

Por fim, em função do percurso metodológico desenvolvido, da revisão teórico-conceitual realizada e dos resultados obtidos ao longo dos vários estudos realizados, e fundamentados nos mesmos, nos arriscamos a propor um modelo conceitual para a cidadania, englobando e integrando os vários indicadores que se correlacionam com a mesma, implicitamente contribuindo para a compreensão da grande importância dos programas de inclusão digital, em particular, entre pessoas que vivem em condição desfavorecida. Esse modelo, agora proposto, poderá, naturalmente, ser aperfeiçoado, testado e validado num futuro próximo. Esperamos, desse modo, contribuir para uma definição mais ampla do conceito de cidadania e demonstrar a importância, em particular, dos Telecentros - e das oportunidades

de informação, formação e facilidades que promovem - na preparação, evolução e afirmação de cada pessoa, como plena cidadã de uma sociedade cada vez mais tecnológica.

10 CAPÍTULO X - CONCLUSÕES

A cidadania é bem mais do que uma questão social. Na verdade, o modo como cada pessoa se sente e age em sociedade está cada vez mais interligado e, em parte dependente, da participação nos mundos digitais e do domínio das novas tecnologias. Daí a importância das ações de inclusão digital. Nesse sentido, desde o ano de 2005 o Brasil vem consolidando a sua política de inclusão digital com a criação e a implementação de vários programas, projetos e ações sociais. A inclusão digital pressupõe uma nova cultura de direito, não apenas o direito genérico à internet, mas sobretudo o direito de acesso à informação como bem público (e.g., Coelho, 2010). Porém, as pessoas em condições desfavorecidas, têm grande dificuldade de acesso aos meios tecnológicos. Há, assim, um claro desequilíbrio não somente social, mas também digital, entre os vários estratos da população.

A desigualdade digital é particularmente elevada numa sociedade em rede, altamente tecnológica (e.g., Grossi, Costa & Santos, 2013). Os programas de inclusão digital devem, por isso, facilitar o acesso à informação e, sobretudo, a ações de formação, para promover as capacidades e os conhecimentos das pessoas, capacitando-as para usar ferramentas e aplicações digitais, de modo a sentir-se mais bem integradas e a poder intervir mais diretamente na sociedade, a nível individual, comunitário, social, político e econômico (Jambeiro *et al.*, 2004).

A presente pesquisa averiguou o modo como pessoas de populações menos favorecidas na sociedade brasileira (classes C, D e E)¹, em particular em Belo Horizonte, que participam em programas sociais de inclusão digital, percebem o exercício de cidadania digital. Até que ponto o uso das tecnologias de informação e comunicação (TIC) as ajuda a sentir-se participativas em uma sociedade (de informação) em rede?

Centrados na problemática associada aos Telecentros, como espaços de promoção da cidadania e de desenvolvimento social, econômico e político, a nível pessoal, comunitário e social, surgiu a questão principal desta pesquisa: Em que medida os Telecentros, como programas de inclusão digital, e dirigidos a populações menos favorecidas, em Belo Horizonte, contribuem para a percepção e o exercício da cidadania, entre as pessoas que os frequentam? Dessa pergunta central emergiram três perguntas específicas, desdobradas em dez objetivos, explorados e respondidos integralmente no decorrer dos três grandes estudos que integraram a investigação empírica (*cf.* Figura 19).

10.1 Resultados e Contribuições por Objetivo

Em primeiro lugar, foi realizado um estudo documental para enquadrar devidamente a problemática em estudo, abarcando três grandes áreas: sociedade em rede, cidadania e inclusão digital - esta última com o recorte do caso da cidade de Belo Horizonte. Seguidamente, nos dois principais estudos realizados nesta pesquisa - um exploratório e outro inferencial -, os dados foram recolhidos nos Telecentros instalados na cidade de Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil. Esses configuram um dos mais importantes e representativos programas do Brasil, que conseguiu sobreviver ao caos político e às evoluções tecnológicas por ser gestado por uma empresa pública de informática do município, a Prodabel, cuja equipe de empregados, por seu comprometimento e sua sensibilidade em face das causas sociais, lutou para manter o programa vivo, apesar dos inúmeros períodos de instabilidade e de mudanças na direção da sua Diretoria de Inclusão Digital e do Governo Municipal, ao longo dos

seus 18 anos de existência. Além disso, o pesquisador trabalha na Prodabel há quase 30 anos e atuou como superintendente de Inclusão Digital, por cinco anos, como um dos colaboradores na implantação e estruturação do programa de inclusão digital do município de Belo Horizonte, permitindo-lhe ter acesso a dados importantes e contar com a parceria da Prodabel, em especial da equipe da Diretoria de Inclusão Digital, para a realização desta pesquisa.

Assim, apresentam-se, sinteticamente, por objetivo, e por questão, os principais resultados alcançados e a sua contribuição para a temática investigada.

Objetivo 1 - Entender a importância dos programas de inclusão digital – com envolvimento público ou privado - no Brasil e, em particular, em Belo Horizonte.

Esse objetivo foi explorado por meio de um estudo documental, aliado a uma profunda revisão de bibliografia, e com base nas informações sobre os programas de inclusão digital disponibilizadas nos sites dos órgãos governamentais brasileiros, em particular, na cidade de Belo Horizonte. O contato direto com os usuários de Telecentros (e as respectivas percepções determinadas no decorrer do grupo focal realizado posteriormente) permitiu-nos ancorar o que aqui sistematizamos:

- a) identificação de 21 programas no Brasil, confirmando a importância dos programas de inclusão digital, em especial, dos Telecentros (cf. Apêndice C);
- b) seleção de dois estudos (CGI.br, 2013 e Garrido, Hart & Santana, 2012) como as principais referências no Brasil e em nível internacional sobre os Telecentros;
- c) confirmação da escassez de estudos e pesquisas científicas sobre a temática principal desta investigação, e falta de evidências científicas centradas na percepção da cidadania digital entre pessoas de populações desfavorecidas - os habituais usuários de Telecentros.

Contribuição: evidenciaram-se os principais estudos, relatórios e publicações científicas associados aos Programas de Inclusão Digital no Brasil e em nível mundial, e destacou-se a importância destes na sociedade da informação, do conhecimento e em rede.

Objetivo 2 - Compreender e ampliar os conceitos de cidadania e cidadania digital.

O estudo bibliográfico permitiu também um levantamento das dimensões de cidadania - e de alguns dos seus indicadores -, e a elaboração de um conceito de cidadania digital. Destacam-se aqui:

- a) definição de cinco dimensões teóricas da cidadania: direitos humanos, capital econômico, capital social, capital político e capital tecnológico;
- b) proposição do conceito de cidadania digital, a ser utilizado como referência nesta tese.

Os *objetivos 1 e 2* levaram-nos a:

- a) definir as atividades (ou indicadores⁶⁶) desenvolvidas nos Telecentros, associadas a cidadania e cidadania digital, e aos níveis de utilização dos usuários (avançado, médio, e básico) (cf. Apêndice D);
 - b) propor um *framework* para avaliação dos Telecentros, baseado nos impactos diretos e indiretos destes nos usuários (cf. Apêndice D), introduzindo-se a identidade territorial no conceito de cidadania.
- Os indicadores definidos foram importantes nas fases seguintes da pesquisa.

Objetivo 3 - Averiguar as percepções sobre sociedade em rede, TIC, Telecentro e cidadania.

⁶⁶ Utilizados nos estudos 2 e 3 desta pesquisa.

Para responder a este objetivo, com base nos resultados do Estudo 1, foi desenvolvido um roteiro/guião (cf. Apêndice F) para recolher dados no decorrer de um segundo estudo, de caráter exploratório e qualitativo, através de grupo focal, em cinco Telecentros (cf. Apêndice E), com participação total de 32 usuários. As principais percepções, determinadas a partir de análise de conteúdo temática, foram:

Percepções de Sociedade em rede:

- a) a vida tornou-se melhor e mais fácil;
- b) há maior globalização e mais comunicação, tecnologia, informação e participação;
- c) a internet e as redes sociais são essenciais e úteis nesta sociedade;
- d) a necessidade básica é qualificar-se e aumentar o conhecimento;
- e) é impossível viver sem tecnologia;
- f) (seis) sentimentos positivos e (três) negativos em relação ao uso da tecnologia;
- g) (três) sentimentos positivos e (seis) negativos em relação à internet;
- h) aumento da exclusão social e digital;
- i) haver menos oportunidades para as classes sociais de menor poder aquisitivo.

Percepções dos Telecentros:

- a) reconhecimento da importância do uso dos Telecentros na vida cotidiana;
- b) obtenção de mais conhecimento;
- c) aquisição de habilidades em TIC;
- d) formação ou aperfeiçoamento em uma atividade profissional.

Percepções de Cidadania:

- a) viver melhor em sociedade;
- b) participar na sociedade;
- c) pertencer a uma sociedade;
- d) direitos civis, sociais e políticos no acesso à internet;

Percepções de Cidadania Digital:

- a) desenvolver pensamento crítico;
- b) ser ativo, interveniente, coletivo;
- c) ter autonomia, ser feliz;
- d) ser socialmente excluído por falta de acesso às TIC.

Principais contribuições na primeira fase deste Estudo 2:

- a) perceber a importância dos Telecentros para potenciar a capacidade de os seus usuários exercerem a cidadania digital (e, em consequência, a importância para o governo local);
- b) necessidade de planejar ações de capacitação, infraestrutura e gestão em curto, médio e longo prazos, com investimentos nos programas de inclusão digital, para melhoria da Política de Inclusão Digital;
- c) atuar com prioridade nas demandas e necessidades atuais dos Telecentros;
- d) perceber o nível de engajamento cívico dos frequentadores dos Telecentros, e a importância da manutenção e do desenvolvimento dos mesmos.

Objetivo 4: Propor novos indicadores, em particular, relacionados com a cidadania digital.

No Estudo 2 realizou-se uma análise de conteúdo temática dos dados obtidos (para responder, antes de tudo, ao objetivo 3), através do *software* MAXQDA, da qual foram extraídos 119 indicadores, sendo:

- a) 18 relacionados com as TIC;
- b) 12 sentimentos em face da utilização das TIC;
- c) 9 indicadores relacionados com a internet;
- d) 11 associados à Cidadania passiva e 23 à Cidadania Digital;
- e) 19 sobre o Telecentro;
- f) 11 sobre gestores de Telecentro;
- g) 19 correspondendo a propostas de melhoria para os Telecentros.

Em suma, determinaram-se novos indicadores sobre a sociedade em rede, TIC, internet, Telecentro, Cidadania (também definida como cidadania passiva) e Cidadania digital (ou ativa), para integrarem um questionário desenvolvido para o terceiro estudo.

Objetivo 5 - Determinar e analisar as dimensões encontradas, em particular as da cidadania digital, entre as populações em estudo.

Concluído o Estudo 2, delineou-se um terceiro estudo de caráter inferencial e quantitativo, para o qual se desenvolveu um questionário (*cf.* Apêndice I) baseado, sobretudo, nos indicadores que resultaram dos dados obtidos nos estudos realizados na fase exploratória desta pesquisa. Esse questionário foi disponibilizado *online* em 84 Telecentros, tendo participado 515 usuários. Os dados recolhidos foram tratados através de várias técnicas de análise estatística, no SPSS. As dimensões encontradas são apresentadas a seguir.

Dimensões das TIC:

- a) *contribuições das TIC:* exclusão social; capacitação e comunicação; dependência; atualização e integração social; participação social e política; consciencialização;
- b) *sentimentos em face do uso das TIC:* autonomia; inquietação; saber fazer;
- c) *sobre a internet:* oportunidade; ameaça.

Dimensões do Telecentro:

- a) *o uso do Telecentro permite:* capacitação e aprendizagem; acessibilidade e integração; reconversão e intervenção; otimização;
- b) *vantagens e desvantagens:* socialização; desconhecimento; restrições; acessibilidade digital; inacessibilidade digital;
- c) *atividades desenvolvidas:* participação ativa; consulta/partilha de informação; lazer; formação; comunicação.
- d) *papel do gestor:* promoção da comunidade; serviço à comunidade.
- e) *sugestões de melhorias:* formação; manutenção e qualidade das TIC; extensão; ampliação de serviços.

Dimensões de Cidadania:

- a) cidadania (ou cidadania passiva): direito civil, direito social e direito político;
- b) cidadania digital (ou cidadania ativa): integração social; acesso ao digital; literacia digital.

Ao responder a esse objetivo determinaram-se as principais dimensões das TIC, da Internet, do Telecentro e da Cidadania (passiva e ativa); as percepções dos participantes sobre cada um destes

conceitos derivam das dimensões que as integram e estruturam (e cada dimensão é constituída por uma série de indicadores que derivaram dos nossos resultados anteriores e da revisão de literatura)⁶⁷.

Objetivo 6: Identificar as associações relevantes entre as dimensões determinadas.

Foram encontradas associações estatisticamente relevantes, ou correlações significativas, que nos indicam que:

a) quanto mais os participantes consideram que o uso das TIC lhes traz benefícios e contribuições positivas, melhor se sentem em relação às TIC e mais importância dão a poder acessar a internet. Porém, quanto mais se representa a internet como uma ameaça, mais forte é a representação das TIC como fator de dependência das pessoas e bem mais significativa é a representação das TIC como possível fator de exclusão social - ou seja, quem não domina as TIC não sabe ou não se sente à vontade no plano digital, e menos pode intervir. A internet é muito relevante pelas oportunidades que proporciona.

b) quanto mais os participantes percebem a cidadania digital como importante para a resolução *online* de várias questões pessoais e da comunidade em que vivem, também maior é a capacidade que as pessoas têm para exercer a cidadania (passiva) em todas as suas vertentes, em nível social, civil e político;

c) quanto mais os participantes percebem as TIC como importantes para auxiliar as pessoas (*e.g.*, na sua formação técnica, na facilidade de comunicar, etc.), também maior é a capacidade que as pessoas têm para exercer a cidadania (em nível social, civil e político). Por outro lado, quanto maior é a percepção das restrições de uso nos Telecentros (*e.g.*, desconhecimento, falta de oportunidade de acesso, etc.), menor é a capacidade sentida para o exercício de cidadania (passiva e ativa).

d) quanto mais os participantes consideram que os Telecentros oferecem a oportunidade (*e.g.*, para a capacitação e a aprendizagem, a acessibilidade e a integração, etc.), mais forte é a percepção de que, de fato, estes contribuem e são essenciais para o exercício da cidadania (ativa e passiva).

Assim:

- a) a cidadania digital, ou cidadania ativa, não pode ser dissociada da cidadania passiva;
- b) a cidadania não pode ser dissociada do uso das TIC, nem da utilização dos Telecentros;
- c) as TIC não podem ser dissociadas do acesso e uso da internet, nem da utilização dos Telecentros.

Objetivo 7 - Verificar a influência da faixa etária, do grau escolar e do tipo de Telecentro nas dimensões encontradas (para cada um dos conceitos).

Tendo em atenção os efeitos (principais e de interação) encontrados para essas variáveis (tipo de Telecentro, grau escolar e faixa etária) sobre as dimensões das TIC, do Telecentro e da Cidadania:

- a) Os sujeitos com maior grau escolar (3º grau) são os que mais salientam as dimensões de cidadania (passiva e ativa), ou seja, quanto maior o grau escolar, mais concordam com cada uma das dimensões de cidadania passiva e de seus direitos (exceto o social) e da cidadania ativa, e maior é a compreensão da importância dos direitos e deveres do cidadão, logo, melhor é entendido o exercício de cidadania

⁶⁷ Esses indicadores podem ser usados em futuras pesquisas sobre avaliação dos Telecentros, considerando o nível social e o tema cidadania dos frequentadores dos Telecentros que vivem em áreas de vulnerabilidade social, e podem integrar outros questionários.

passiva e ativa. Também quanto maior o grau escolar e a experiência de vida, mais se considera como fundamental a literacia digital para o exercício da cidadania digital.

b) Os sujeitos com 2º grau são os que melhor salientam as dimensões das TIC, portanto, quanto maior o grau escolar, maior é a compreensão da importância do uso e das habilidades das TIC, logo, mais forte a noção de que serão mais facilmente inseridos e participativos nesta sociedade. Os sujeitos que frequentam os Telecentros comunitários são os que mais tendem a concordar que as TIC contribuem para sua atualização, integração e autonomia; por outro lado, são também esses que mais concordam que a falta do uso das TIC é um fator de exclusão social e digital, o que decorre logicamente do que já foi referido. Quanto à faixa etária, são os jovens e jovens adultos (até 35 anos) que mais concordam que a internet pode produzir um sentimento negativo de ameaça - pois são os que têm mais prática e logo mais facilmente percebem as vantagens e desvantagens de navegar e pesquisar *online*.

c) Os sujeitos que frequentam os Telecentros comunitários, mais jovens e com maior grau escolar, são os que maior compreensão têm da importância do uso dos programas de Telecentros como política de inclusão digital e social, logo, são os que melhor entendem que estes programas contribuem muito para o exercício de cidadania.

Verificou-se que:

a) o grau escolar é a variável que tem efeito principal sobre todas as dimensões encontradas, sendo a que mais influencia as percepções dos participantes. Assim, a educação dos cidadãos de um país é fundamental para a construção de um Estado democrático e do bem-estar social;

b) O tipo de Telecentro é fundamental para o acesso, a capacitação e o desenvolvimento de habilidades em TIC, além da socialização, integração e participação na sociedade, sendo o Telecentro de tipo comunitário o que mais contribui para a diminuição do fosso digital e a ampliação do exercício da cidadania;

c) São os jovens e jovens adultos (até 35 anos) que percebem melhor que a falta da utilização e de domínio das TIC pode se tornar uma ameaça para viver na sociedade em rede, ou seja, consideram que para poder participar e intervir em sociedade é necessário estar habilitado em TIC.

Objetivo 8 - Propor um conceito alargado (e ajustado à realidade brasileira) de cidadania digital.

Partindo dos resultados dos estudos anteriores, no que se refere à cidadania digital, realizamos novas análises de conteúdo que permitiram alcançar uma diferente perspectiva para o conceito de cidadania digital. Dessa forma, reforçaram-se os resultados anteriores e ampliou-se o conceito de cidadania digital.

Objetivo 9 - Propor melhorias no programa de Telecentros

A realização de novas análises de conteúdo - recorrendo ao MAXQDA -, baseadas nos resultados obtidos no decorrer da nossa pesquisa, permitiram-nos consolidar os mesmos, e alcançar novas perspectivas de representação, por meio da obtenção de nuvens de palavras, para agrupar e priorizar as principais dimensões e os indicadores salientados pelos participantes. Esse estudo incidiu sobre as propostas de melhorias para os Telecentros. Os resultados apontam principalmente para a necessidade de ampliação da oferta de cursos de formação profissional e capacitação em TIC, especialmente na modalidade de ensino a distância, seguida da melhoria da infraestrutura dos Telecentros.

Concluiu-se que as melhorias reivindicadas abrangem a ampliação de cursos de formação, manutenção e evolução tecnológica da infraestrutura, ampliação dos horários de funcionamento e dos serviços ofertados. As principais melhorias sugeridas dependem de recursos financeiros, que precisam ser captados em nível federal, estadual e municipal e incorporados nas políticas de inclusão digital.

Objetivo 10 - Inferir o papel dos Telecentros nas percepções e no exercício de cidadania e cidadania digital.

No que se refere ao papel dos Telecentros, verificamos que os resultados por nós encontrados respondem positivamente à pergunta central da pesquisa. Tendo em conta as dimensões encontradas para as TIC, a Internet, os Telecentros e a Cidadania - ativa e passiva -, esboçamos e propusemos um modelo conceitual para a cidadania, que estrutura e integra os conceitos que com esta se relacionam, o que contribui, igualmente, para a compreensão da importância essencial dos programas de inclusão digital e, em particular, dos Telecentros, para as pessoas que vivem em condição desfavorecida e que deles se beneficiam, ficando assim mais bem preparadas para exercer a cidadania.

Após sintetizarmos os resultados para os objetivos propostos, verifica-se que podemos responder, de forma conclusiva, às questões de investigação propostas neste trabalho (cf. Figura 19):

- a) Qual é a importância dos programas de inclusão digital para o exercício da cidadania digital?
- b) Qual é a importância dos Telecentros nas percepções da cidadania digital entre os seus usuários?
- c) Como contribuir para a melhoria dos Telecentros como programas de inclusão digital?

Os resultados obtidos demonstram que os programas de inclusão digital, facilitados pelos Telecentros, promovem, antes de tudo, o acesso a recursos - como a internet e o computador - que a maioria das pessoas que os frequentam dificilmente teriam de outra forma. Mais que isso, para além da possibilidade de pesquisar informação, aprender habilidades básicas e noções fundamentais sobre tecnologias, promovem, adicionalmente, vários processos de aprendizagem, formação, capacitação profissional e participação em fóruns públicos, *i.e.*, de socialização, potenciando e mediando a relação da comunidade com o crescente número de serviços públicos *online*, e possibilitando a publicação de dados que permitem à comunidade planejar suas demandas, seus projetos e reivindicações. Ou seja, contribuem realmente para o exercício da cidadania e da cidadania digital. Tal conclusão é sustentada ainda pelas percepções dos participantes desses programas, que revelaram ter consciência dos conceitos de cidadania e cidadania digital, ao representarem os direitos básicos (civil, social e político), em três áreas temáticas: viver melhor em sociedade, participar na sociedade e pertencer a uma comunidade, buscando, assim, o bem-estar e a dignidade para viver em sociedade.

Em países de grandes desigualdades sociais, como o Brasil, a intervenção do Estado por meio de políticas públicas sociais de inclusão digital tem sido fundamental para que pessoas socialmente desfavorecidas possam ultrapassar o analfabetismo digital, o medo de usar as TIC e a barreira da exclusão social, assim diminuindo o fosso digital. A política de inclusão digital nacional apoia as cidades brasileiras a modernizar sua infraestrutura tecnológica, por meio de seus diversos programas, para que, através dela, possam promover ações de inclusão digital de capacitação, acesso e uso das TIC.

Os resultados desta pesquisa mostram que pessoas socialmente desfavorecidas que se beneficiam dessas ações têm possibilidade de se expressar e de participar na sua comunidade e na sociedade atual, como forma de valorização, empoderamento e conscientização de si próprio ou do meio

ambiente, em prol de interesses comuns. Independentemente da idade, têm a oportunidade de elaborar ou participar em projetos (individuais ou coletivos) que contribuam para o fortalecimento da identidade pessoal ou territorial, e para melhoria de suas condições de vida. Revelaram ainda que, quanto maiores o empoderamento e a conscientização, mais valorizados e mais bem preparados estarão para reconhecer os seus direitos e deveres, eleger seus líderes e exercer a sua cidadania digital.

Conclui-se, portanto, que os programas de inclusão digital têm proporcionado a muitas pessoas a efetiva inclusão digital, vencendo o medo de usar as TIC e o analfabetismo digital, pelo acesso ao computador, à internet e aos cursos ofertados nos Telecentros, com acesso a saberes, aprendizagens e práticas distintas das usuais no ensino público e do conhecimento prescrito nas escolas.

Com acesso facilitado à internet, a cursos profissionais e à capacitação e a serviços governamentais por meio dos Telecentros, essas pessoas estão reivindicando, naturalmente, melhores condições de vida, quer no âmbito individual, quer no coletivo, nomeadamente em nível da saúde pública, da infraestrutura, da moradia e da segurança. As pessoas entendem que o acesso às TIC pode aumentar o poder de reivindicação por melhorias em suas comunidades, como no caso do orçamento participativo digital de Belo Horizonte. Da mesma forma, a conquista de eventos culturais (carnaval, *shows* musicais, concurso de poesia, etc.) para os espaços públicos comuns, e projetos de solidariedade comunitária, como bazar de roupas usadas, fornecimento de transporte urgente para levar pessoas aos hospitais, doação de cadeiras de rodas, entre outros, são facilitados pelo acesso à internet nos Telecentros. Esses espaços oferecem ainda interação social entre crianças e jovens adultos das comunidades, com diversão saudável e aumento das habilidades em TIC e raciocínio lógico, com o uso de jogos eletrônicos, constituindo-se um importante espaço de lazer, convívio social e aprendizado de normas sociais, partes integrantes do exercício da cidadania.

No que tange às percepções da cidadania digital entre os usuários de Telecentros, verificamos o desejo de melhor qualidade de vida, iniciando pelas necessidades básicas da cidadania, tais como ter liberdade de pensamento, moradia, trabalho e rendimentos, para abranger indicadores que se agruparam nos três pilares da cidadania (civil, social e político). Os usuários dos Telecentros entendem que, para exercer a cidadania de forma participativa e ativa, com integração social, pautada na responsabilidade e visando ao bem social, precisam ter acesso à informação *online*, para resolver questões cotidianas, conscientizar as pessoas sobre os seus direitos e deveres, ajudá-las no seu desenvolvimento social e, em especial, no domínio tecnológico. Consideram o acesso à internet como o recurso mais importante para ampliar os canais de comunicação, acessar informações, adquirir conhecimentos, trabalhar e estudar, comunicar e integrar as pessoas - mas também como o mais perigoso para divulgar informações e serviços falsos. Percebem a tendência de substituição do uso do computador pelo celular, considerando que o exercício da cidadania digital é inacessível para quem não domina as TIC, sendo o Estado fundamental para garantir o acesso e vencer o fosso digital.

Na sociedade em rede, o uso das TIC é um paradoxo entre as oportunidades e ameaças. Por um lado, os sujeitos se comunicam, capacitam, integram socialmente, participam na sociedade, e, por outro, as pessoas estão cada vez mais dependentes do uso das TIC; e quem não as usa é praticamente excluído socialmente. Esse paradoxo se manifesta nos sentimentos em face das TIC: por um lado, o sentimento é positivo, da autonomia do sujeito para conquistar os seus direitos com segurança, satisfação,

liberdade e saber fazer, para que possa estudar e trabalhar, sempre buscando as atualizações tecnológicas necessárias, numa sociedade em que o tempo e as mudanças são velozes; e, por outro lado, há a inquietação das pessoas que por vezes se sentem frustradas, desconfortáveis e inseguras diante das TIC.

As vantagens e necessidades do uso das TIC para participar na sociedade atual, aliadas aos sentimentos positivos em usá-las (para sair da exclusão social e digital), entre pessoas de classes sociais desfavorecidas, enaltecem a importância dos Telecentros, pois 90% dos participantes dizem que somente nos Telecentros conseguem ter acesso ao computador, e 85%, acesso à internet, reforçando, assim, os impactos positivos e diretos da política pública de acesso às TIC, entre estas populações. A utilização dos Telecentros impacta tanto o exercício da cidadania quanto da cidadania digital, permitindo que os sujeitos se integrem socialmente, tendo acesso digital e literacia digital. Reconhecem que para exercer a cidadania são fundamentais o domínio e o acesso às TIC e a disponibilização de serviços do governo eletrônico e da administração. Pela baixa condição social em que vivem, cobram do governo uma política pública que os beneficie em relação às TIC.

Outra importante conclusão é que o gestor do Telecentro tem um papel de liderança na comunidade e na articulação com as outras lideranças locais e políticas da região, trazendo benefícios para as comunidades em que os Telecentros estão inseridos, em especial, nos Telecentros comunitários, que são geridos em parceria com a comunidade e a prefeitura.

As pessoas encontram nos Telecentros espaço para comunicar, reivindicar seus direitos, divertir-se, aprender, participar ativamente na sociedade, melhorar a renda e, em suma, melhorar a qualidade de vida. Revelam satisfação ao usar as TIC, o que pode incentivar o empoderamento, a autonomia, a solidariedade, a comunicação, o lazer, a participação e as ideias para ter maior renda. Ou seja, os Telecentros promovem a cidadania digital.

As propostas de melhorias dos Telecentros que emergiram desta pesquisa foram sintetizadas em três dimensões: formação, infraestrutura e gestão. Para a formação, há uma tendência na preferência por cursos a distância e em níveis elevados, mas também em cursos básicos presenciais, comprovando a heterogeneidade dos usuários quanto ao nível de capacitação em TIC. No que tange à infraestrutura, pedem-se recursos financeiros e a intervenção do Estado para que sejam concretizadas, reforçando a necessidade de continuidade de políticas públicas de inclusão digital. Quanto à gestão, as propostas exigem uma mudança de cultura dos gestores locais e também um acréscimo de recursos financeiros para viabilizar a sua implementação. Para a captação de recursos, foram apresentadas várias sugestões em nível federal, estadual e municipal, que dependem da existência de programas governamentais e políticas sociais de inclusão digital - que na atual situação política brasileira (após as eleições de 2018) podem estar em risco de sofrer cortes ou discontinuidades.

As respostas a essas três grandes questões de investigação fundamentam a conclusão de que os Telecentros, como programas de inclusão digital e dirigidos a populações menos favorecidas, em Belo Horizonte, contribuem de fato para a percepção do que é a cidadania, e para o efetivo exercício da cidadania (e em particular da cidadania digital), entre as pessoas que os frequentam. O *framework* proposto permitiu-nos avaliar os impactos indiretos e diretos dessa política de inclusão digital, podendo ser utilizado para avaliar programas análogos e subsidiar estudos futuros sobre cidadania digital.

10.2 Limitações

Os resultados obtidos não devem ser facilmente generalizados, dada a amostra (N=515) que tivemos no estudo inferencial. Desconhecendo o número exato de usuários que frequentam os Telecentros (em Belo Horizonte, e no Brasil), não podemos definir o que é uma amostra representativa - dada a inexistência de um sistema de cadastro de usuários dos Telecentros no Brasil e do marco regulatório da internet, que veta o controle dos acessos à internet por usuários - especificamente, em Belo Horizonte, só existe um controle de acesso físico dos usuários feito manualmente pelos gestores dos Telecentros e consolidado pela Prodabel. O fato de não termos conseguido uma amostra maior deveu-se, sobretudo a: dificuldades em divulgar o questionário em alguns Telecentros, problemas de *hardware* encontrados, impossibilidade de incentivar⁶⁸ e esclarecer diretamente os usuários dos Telecentros, e dificuldade de alguns dos sujeitos, por suas limitações, em responder a um questionário *online*, algo longo, e que exige atenção. Considera-se ainda que, dadas as diferentes realidades geográficas do Brasil, que abrange, por exemplo, comunidades quilombolas, áreas indígenas, áreas rurais e pesqueiras, com culturas muito diferenciadas das de cidades cosmopolitas, nos valores, na comunicação, na composição familiar, na geração de renda e trabalho (entre outros aspectos), nossa amostra pode não representar o universo de usuários dos Telecentros do Brasil. Refira-se ainda que a escassez de estudos anteriores realizados com pessoas de populações desfavorecidas, usuárias de Telecentros, e a falta de mais extensa bibliografia específica foram outras das dificuldades que encontramos neste percurso.

10.3 Sugestões para Trabalhos Futuros

Verificar a associação entre o uso das TIC, dos Telecentros e o exercício da cidadania, entre populações desfavorecidas socialmente, abre um amplo campo de pesquisa a explorar em trabalhos futuros, nomeadamente pelo modelo proposto, pelo estudo das dimensões (e dos indicadores) encontradas para a cidadania, as TIC e os Telecentros, em outros contextos culturais, não só no Brasil, para melhor enquadrar e estender a compreensão dos programas de inclusão digital. Outro campo de pesquisa a explorar passa por comparar as percepções encontradas em particular para a cidadania digital entre pessoas de populações desfavorecidas com as de pessoas de faixa social e grau de escolaridade superior, para alargarmos o conceito de cidadania digital a toda a população.

No campo tecnológico, alguns dos aplicativos (baseados no conceito de *smart cities* – aviso de desastres ambientais, tapa-buraco em ruas, avaliações, solicitações e reclamações sobre serviços públicos, dentre outros), que existem somente para celulares (Android e iOS), podem ser adaptados para sistemas Windows, OSX ou Linux, de modo a que os mesmos possam ser utilizados pelos usuários de Telecentros, que usam computadores *desktop*, com *software* livre. Com base nas propostas de melhoria dos Telecentros, utilizando-se *software* livre, abre-se outro vasto campo para o desenvolvimento de aplicativos governamentais, educacionais e de lazer, com ênfase no uso de mecanismos e técnicas de usabilidade que facilitem a aprendizagem pelos usuários habituais dos Telecentros, incluindo os deficientes auditivos e visuais. Nesse sentido, para maior envolvimento dos

⁶⁸ A falta de gestão nos Telecentros no ano de 2017 (cf. seção 8.1) refletiu-se negativamente na disponibilização dos questionários *online* e na recolha dos dados nos 302 Telecentros da cidade de Belo Horizonte.

usuários na sua aprendizagem, as aplicações poderão integrar elementos de gamificação, como mecanismos de motivação e recompensa (e.g., Piteira, 2018). Os aplicativos seriam disponibilizados nos Telecentros, em cursos presenciais ou a distância, e o seu grau de dificuldade poderia ser adaptado conforme o nível de conhecimentos dos usuários em TIC (iniciante, médio ou elevado).

10.4 Considerações Finais

Os resultados obtidos nesta pesquisa permitem confirmar que a grande maioria dos usuários dos Telecentros pertence às classes sociais D e E, e que estas pessoas têm noção da importância das tecnologias e dos riscos associados à utilização das TIC para viver na sociedade em rede, bem como sobre o que é ser cidadão e sobre o papel e a importância dos Telecentros, como políticas públicas para as pessoas de classes sociais menos favorecidas.

Pelas evidências apresentadas e pelos resultados alcançados nesta pesquisa pode-se concluir que a política de inclusão digital, em especial o programa dos Telecentros, é muito importante para seus beneficiários porque estes, em sua grande maioria, não tendo boas condições sociais nem educacionais, têm a oportunidade de alterar e diversificar suas trajetórias de vida, e exercer mais plenamente a cidadania e a cidadania digital. Tal conclusão é baseada primeiramente nas percepções analisadas por meio de impactos positivos, diretos e indiretos, gerados em seus hábitos diários, seja para ultrapassar a barreira da exclusão digital, o medo de usar as TIC e o analfabetismo, seja para se divertir e aumentar as suas habilidades tecnológicas, seja para ter um emprego, estudar, trabalhar, conduzindo-os assim para maior inserção e participação (ativa e passiva) na sociedade e melhor qualidade de vida. Em segundo lugar, encontramos indicadores, da cidadania e dos Telecentros, que interagem e impactam indireta e diretamente as diretrizes da inclusão digital, permitindo que os sujeitos se integrem socialmente, tenham acesso digital e superem a literacia digital.

Reafirmou-se nesta pesquisa que, diante da desigualdade social que permanece no Brasil, os Telecentros têm grande importância neste contexto desigual, na medida em que 90% dos participantes dizem ter acesso ao computador e 85% têm acesso à internet apenas utilizando os Telecentros, por não terem recursos para pagar os custos de comunicação e/ou aquisição de computadores e celulares. Também nesta pesquisa foi possível comprovar os resultados de estudos anteriores (e.g. Nie & Erbring, 2000 Jones & Fox, 2009 Bagchi, Udo, Kirs & Choden, 2015) que indicam que o grau de instrução e a faixa etária são variáveis independentes que influenciam diferentes usos e necessidades que os usuários fazem dos Telecentros – e contribuir com um novo dado que indica que o tipo de Telecentro tem a mesma influência como variável independente. Essa constatação abriga, assim, uma larga margem para um planejamento da política de inclusão digital e de seus programas com diferentes perspectivas inclusivas na sociedade em rede, seja para os idosos, os adultos, os jovens adultos ou jovens. Outro dado significativo que se destaca é que o sexo não influenciou no uso dos Telecentros e no exercício da cidadania digital, nos dando indícios de que as mudanças sociais nos núcleos familiares e o papel da mulher na sociedade atual estão se alterando significativamente.

Ressalte-se ainda que a teoria de Jessé (2012) sobre a possível existência da subcidadania para as classes sociais de menor poder aquisitivo não foi aqui comprovada, pois os participantes nesta pesquisa revelaram ter consciência de sua condição social e não apresentaram baixa autoestima, medo ou opressão para se manifestar em redes sociais, para reivindicar seus direitos civis, sociais ou

políticos, apenas porque são de classes pobres ou miscigenados. Pelo contrário, demonstraram querer mais educação, conhecimento e habilidades em TIC do que têm hoje, sonhando que, pelo exercício da cidadania digital e com o apoio das políticas públicas sociais, poderão conquistar outras posições sociais, por exemplo, ao se formarem em universidades públicas ou se capacitarem em TIC para a conquista de empregos mais bem remunerados, utilizando os recursos ofertados pelos Telecentros. Isso poderá dar-lhes, assim, maior autonomia e empoderamento para viver e participar na sociedade em rede. Em função dos direitos humanos em hipótese alguma admite-se a subdivisão da cidadania pela condição social, por sexo ou raça, mas admite-se haver níveis de participação na sociedade em rede com base nas habilidades de uso das TIC e de exclusão social e digital, pela falta do interesse ou possibilidade de acesso às TIC.

Por último, é reconhecido que, com a evolução tecnológica nos últimos anos, as políticas de inclusão digital precisam voltar à ordem das prioridades dos programas de governo, uma vez que não há uma redução da pobreza na mesma escala da evolução tecnológica, e assim acentua-se a exclusão social e digital mais rapidamente do que os programas de inclusão digital conseguem ofertar seus benefícios às populações menos favorecidas. Quanto ao debate se o uso dos celulares e redes *wi-fi* gratuitas irão substituir os Telecentros, esta pesquisa evidenciou que estes espaços cumprem um papel importante de socialização e desenvolvimento econômico e social para seus usuários e comunidades, e que apenas o acesso aos aplicativos no celular, com acesso à internet, não pode cumprir tais papéis. Além do mais, nos cursos presenciais e a distância, e nas atividades em TIC, nos computadores dos Telecentros, com o auxílio de instrutores, os usuários ficam mais atentos e aprendem com mais facilidade do que fazendo as mesmas atividades, sozinhos, via celular. Infere-se, portanto, que os celulares, por enquanto, ainda não substituirão os Telecentros.

Esta pesquisa apresentou um conceito de cidadania digital que pode ser incorporado às diretrizes básicas dos atuais programas de inclusão digital, bem como sugestões de melhorias e pode contribuir de forma positiva para a discussão e para uma mudança de legislação em nível nacional, estadual e municipal para a captação de recursos que visem à implementação das melhorias do Programa de Telecentros.br. Mais que isso, os resultados obtidos parecem consubstanciar e dar sobrevida a essa política pública social de combate à pobreza e à exclusão social e digital.

Em suma, esta pesquisa permitiu alcançar todos os objetivos propostos, contribuindo para o debate e a compreensão da atual política pública de inclusão digital, especialmente do Programa Telecentros.br. Esperamos assim, também, pelas percepções que os usuários dos Telecentros têm, e sobre as situações em que estes se encontram, contribuir para sensibilizar os gestores públicos, naturalmente centrados em indicadores estatísticos, para a importância de manter e melhorar os programas de inclusão digital, como um diferenciador para a conquista da igualdade social, da qualidade de vida e do pleno exercício da cidadania. Para além disso, as contribuições desta tese podem ser úteis a futuras pesquisas sobre essa temática.

Os Telecentros contribuem, claramente, para a informação e a formação das pessoas, logo, também auxiliam na sua educação. E proporcionam maior valorização e integração, não só digital, mas também social, o que favorece o desenvolvimento pessoal, familiar, comunitário e social. Então, perguntamos: pode o Brasil continuar a evoluir sem políticas de inclusão digital - e, em particular, sem Telecentros -

como Nação que pugna por Ordem e Progresso, como é seu lema? Pode, é claro! Mas não evoluiria da mesma forma... Sabendo-se que a Ordem consiste em conservar e manter o que é bom, belo e positivo, que se devem incentivar e respeitar as ações individuais e coletivas em prol do bem comum, e que, finalmente, o progresso advém do desenvolvimento e do aperfeiçoamento da Ordem, então, há que reconhecer que os Telecentros têm uma importância fundamental na promoção da igualdade e na capacidade de exercício da cidadania. Assim, no limite do seu alcance, contribuem para a formação de pessoas com a noção dos seus direitos e deveres, com capacidade para intervir, esperamos que positivamente, em prol da ética, da liberdade e da comunidade em que se inserem, logo, igualmente, da sociedade e da própria Nação.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abramovay, M. (2002). *Juventude, violência e vulnerabilidade social na América Latina: desafios para políticas públicas*. Brasília: Ed. Unesco.
- Albertin, A. L. (2000, out./dez.). O comércio eletrônico evolui e consolida-se no mercado brasileiro. *RAE - Revista de Administração de Empresas*, 40(4), 94-102.
- Alencar, M. G. S. P. (2009). *Novas Tecnologias de Informação e Comunicação – TIC versus Desigualdades Sociais no Brasil: possibilidades e obstáculos para o acesso à informação*. Disponível em: <http://www.repositorio.ufma.br>. São Luís – MA, 25 a 28 de agosto 2009. Acesso em: 10 mar. 2015.
- Alkalai, Y. E. (2004). *Digital literacy: A conceptual framework for survival skills in the digital era*. *Journal of Educational Multimedia and Hyper-media*, 13(1), 93-106. Disponível em: https://www.openu.ac.il/personal_sites/download/Digital-literacy2004-JEMH.pdf.
- Almeida, J. M. G. (2007). Controlar o Futuro. In J. D. Coelho (Org.), *A sociedade da Informação – O percurso Português: dez anos de sociedade da informação análise e perspectivas* (pp. 189-199). Lisboa: Edições Sílabo.
- Althusser, L. (2003). *Aparelhos ideológicos de Estado: nota sobre os aparelhos ideológicos de Estado (AIE)*. (9a ed.). Walter José Evangelista & Maria Laura Viveiros de Castro (Trad.). Rio de Janeiro: Edições Graal.
- Alturas, B. (2013). *Introdução a sistemas de informação organizacional*. Lisboa: Edições Sílabo (pp. 15-19).
- Amaral Gomes, J. E. (2007). Fragmentos digitais. In J. D. Coelho (Org.), *A sociedade da Informação – O percurso Português: dez anos de sociedade da informação análise e perspectivas* (pp. 677-687). Lisboa: Edições Sílabo.
- Amaral, L. M. (2007). A Sociedade da Informação. In J. D. Coelho (Org.), *A sociedade da Informação – O percurso Português: dez anos de sociedade da informação análise e perspectivas* (pp. 85-92). Lisboa: Edições Sílabo.
- Azeredo, T. M. A. (2003). Programa Bolsa-Escola de Belo Horizonte: uma contribuição para a avaliação econômica, sob a ótica da eficácia, eficiência e sustentabilidade. (Dissertação de mestrado) Escola de Governo da Fundação João Pinheiro, Belo Horizonte (MG), Brasil.
- Bagchi, K. K., Udo, G. J., Kirs, P. J. & Choden, K. (2015). Internet use and human values: Analyses of developing and developed countries. *Computers in Human Behavior*, 50, 76–90. doi: 10.1016/j.chb.2015.03.055 0747-5632.
- Bardin, L. (2014). *Análise de Conteúdo*. Lisboa: Edições 700.
- Barreiro-Gen, M. & Novo-Corti, I. (2015). Collaborative learning in environments with restricted access to the internet: Policies to bridge the digital divide and exclusion in prisons through the development of the skills of inmates. *Computers in Human Behavior*, 51, 1172–1176. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1016/j.chb.2015.01.076>.
- Becker, H. S. (1997). *Métodos de Pesquisa em Ciências Sociais*. São Paulo: Hucitec.
- Benaim, M. (2018). From symbolic values to symbolic innovation: Internet-memes and innovation. *Research Policy*, 47(5), 901-910. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.respol.2018.02.014>.
- Berardi, R. P. (2015). *Digital citizenship: elementary educator perceptions and formation of instructional value and efficacy*. (Unpublished doctoral dissertation, Immaculata University, 2015).
- Berelson, B. (1952). *Análise de conteúdo em pesquisa em comunicação*. Nova York, NY, EUA: Free Press.
- Berthou, F.-X. (2009). *Mentalidade includente - sociedade inclusiva*. São Paulo: Memmon Edições Científicas Ltda.
- Bertram, D. (2016). *Likert Scales*. Disponível em: <http://my.ilstu.edu/~eostewa/497/Likert%20topic-dane-likert.pdf>. Acesso em: 18. Jul. 2016.
- Blumer, H. (1982). *El interaccionismo simbólico: perspectiva y metodo*. Barcelona: Hora.
- Brandão, C. R. (1981). *O que é Educação*. (4a ed.). São Paulo: Editora Brasiliense.
- Brasil, Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPGO) (2010). *Lei Orçamentária Anual de 2010*. Disponível em: <http://www.planejamento.gov.br/secretarias/upload/Arquivos>. Acesso em: 23 nov. 2015.

- Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101.
- Breen, R. L. (2006). A Practical Guide to Focus-Group Research. *Journal of Geography in Higher Education*, 30(3), 463–475. doi: <https://doi.org/10.1080/03098260600927575>.
- Bulut, B.; Çakmakb, Z. & Karac, C. (2013). Global Citizenship in Technology Age from the Perspective of Social Sciences. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 103, 442-448. doi: 10.1016/j.sbspro.2013.10.358.
- Bustamante, J. (2010). *Poder comunicativo, ecossistemas digitais e cidadania digital: Cidadania e redes digitais*. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil. Disponível em: www.cidadaniaeredesdigitais.com.br/_files/livro.pdf.
- Canário, R. & Alves, N. (2004). Escola e exclusão social: das promessas às incertezas. *Análise Social*, XXXVIII (169).
- Cancian, R. (2009). Interacionismo Simbólico - Fundamentos: Blumer e o Estudo das Interações Sociais Comentado. *Revista Pedagogia & Comunicação [Online]*. Disponível em: <https://educacao.uol.com.br/disciplinas/sociologia/interacionismo-simbolico>. Acesso em: 30 jan. 2017.
- Caraça, J. (2007). Viver em rede. In J. D. Coelho (Org.) *A sociedade da Informação – O percurso Português: dez anos de sociedade da informação análise e perspectivas* (pp. 149-155). Lisboa: Edições Sílabo.
- Cardoso, A. M. P., Silva, S. A. A., Silveira, P. H. R. B., Silva, R. C. C. & Pio, D. C. (2012). FACIL: Modelo para avaliação da literacia digital e informacional. *Revista Brasileira de Informática na Educação*, 20, doi: 10.5753/RBIE.2014.22.03.46.
- Cardoso, G. (2014). *Os media na sociedade em rede*. (2a ed.). Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian. ISBN 978-972-31-1155-2.
- Cardoso, G., Gomes, M. & Cardoso, T. (2007). Tempus fugit. O tempo na sociedade em rede. In J. D. Coelho (Org.) *A sociedade da Informação – O percurso Português: dez anos de sociedade da informação análise e perspectivas* (pp. 625-641). Lisboa: Edições Sílabo.
- Carey, M. (2007). O efeito do grupo nos grupos de foco: planejar, implementar e interpretar investigação com grupos de foco. In J. Morse (Org.) *Aspectos essenciais de investigação qualitativa*. Califórnia: Estados Unidos: Sage.
- Carlos Silva, M. (2009). Desigualdade e exclusão social: de breve revisitação a uma síntese proteórica, Configurações [Online], 5/6. Disponível em: <http://configuracoes.revues.org/132>. Acesso em: 15 mai. 2016.
- Carvalho, J., Francisco, R. & Relvas, A. P. (2015). Family functioning and information and communication technologies: How do they relate? A literature review. *Computers in Human Behavior*. 450, 99-108. doi: 10.1016/2014.11.0370747-5632.
- Carvalho, V. D., Borges, L. O. & Rêgo, D. P. (2010). Interacionismo Simbólico: Origens, Pressupostos e Contribuições aos Estudos em Psicologia Social. *Psicologia Ciência e Profissão*, 30(1), 146-161. [Online]. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pcp/v30n1/v30n1a11>. Acesso em: 30 jan. 2017.
- Castells, M. (1999). *A sociedade em rede - a era da informação: economia, sociedade e cultura*. São Paulo: Paz e Terra.
- Castells, M. (2003). *A era da informação: economia, sociedade e cultura - Poder da identidade*. (4a ed.) Lisboa, Portugal: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Castells, M. (2011). *A era da informação: economia, sociedade e cultura- Vol. I. sociedade em rede*. (4a ed.). Fundação Calouste Gulbenkian S.A., Lisboa, 2011, pp. I -713.
- Centro de Pesquisas Sociais (CPS) (2012). *Mapa da Inclusão Digital*. Marcelo Neri (Coord.). Rio de Janeiro, FGV. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/20738/Sumario-Executivo-Mapa-da-Inclusao-Digital.pdf>. Acesso em: 07 jan. 2016.
- Coelho, F. D. (2010). A cidade digital e a apropriação social da inovação tecnológica. In *Cidadania e redes digitais*. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil. Disponível em: www.cidadaniaeredesdigitais.com.br/_files/livro.pdf.
- Coelho, J. D. (2007). Introdução. In J. D. Coelho (Org.) *A sociedade da Informação – O percurso Português: Dez anos de sociedade da informação análise e perspectivas* (pp. 22-53). Lisboa: Edições Sílabo.

- Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*. (2a ed.). New York: Routledge. ISBN 9781134742707.
- Coleman, S. (2014). Citizenship and the speaking subject. *Citizenship Studies*, 18(3-4), 408-422. doi: 10.1080/13621025.2013.820392.
- Comisión Económica para América Latina y El Caribe – CEPAL (2010). Panorama Social da América Latina, 2010. Disponível em: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/1236-panorama-social-america-latina-2010>. Acesso em: 30 mai. 2015.
- Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br) (2013). Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e de comunicação no Brasil. Disponível em: <http://www.cetic.br/educacao/2011/alunos.htm>. Acesso em: 18 jul. 2012.
- Cooper, D. R. & Schindler, P. S. (2003). *Métodos de pesquisa administrativa*. Luciana de Oliveira da Rocha (Trad.). (7a ed.). Porto Alegre: Artmed. ISBN 0-07-231451-6
- Correia, C. (2007). Glosas sobre dois sonetos de Luís de Camões. Interpretado à luz dos valores da sociedade da informação? In J. D. Coelho (Org.) *A sociedade da Informação – O percurso Português: Dez anos de sociedade da informação análise e perspectivas* (pp. 569-594). Lisboa: Edições Sílabo.
- Costa Ramos, J. (2007). Inclusão, cidadania e novas tecnologias. In J. D. Coelho (Org.) *A sociedade da Informação – O percurso Português: Dez anos de sociedade da informação análise e perspectivas* (pp. 689-694). Lisboa: Edições Sílabo.
- Couldry, N., Stephansen, H., Fotopoulou, A., MacDonald, R. C. & Dickens, L. (2014). Digital citizenship? Narrative Exchange and the changing terms of civic culture. *Citizenship Studies*, 18 (6-7), 615-629. doi:10.1080/13621025.2013.865903.
- Coutinho, C. P.; Sousa, A.; Dias, A.; Bessa, F.; Ferreira, M. J. & Vieira, S. (2009). Investigação - ação: metodologia preferencial nas práticas educativas. *Revista Psicologia, Educação e Cultura*, 13(2), 355- 379.
- Covre, M. L. M.(2001). *O que é cidadania*. (3a ed.). São Paulo: Brasiliense, 2001. (Coleção Primeiros Passos). Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/3896971/modresource/content/1/L.aula2_grupo5_O_que_e_cidadania.pdf
- Cruz-Jesus, F., Oliveira, T. & Bacao, F. (2012). Digital divide across the European Union. *Information & Management*, 49, 278–291. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1016/j.im.2012.09.003>.
- Cunha, M. B. (1982, jul./dez.). Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. Departamento de Biblioteconomia, Universidade de Brasília, Brasília, D.F. *R. Bibliotecon*. Brasília 10(2).
- Cyr, D. & Head, M. (2013). The impact of task framing and viewing timing on user website perceptions and viewing behaviour. *International Journal of Human Computer Studies*, 71(12), 1089-1102. Disponível em: <http://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2013.08.009>.
- Daniel, P.A. & Daniel, C. (2018). Complexity, uncertainty and mental models: From a paradigm of regulation to a paradigm of emergence in project management. *International Journal of Project Management*, 36, 184-197. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijproman.2017.07.004>.
- Dantas, M. (2002). *A lógica do capital-informação*. (2a ed.). Rio de Janeiro: Contraponto.
- Departamento Administrativo Nacional de Estatística da Colômbia - DANE (2012). *Indicadores básicos de tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)*. 2012. Disponível em: <http://www.dane.gov.co>. Acesso em: 24 jul. 2012.
- Dias, B. (2007). A Nova Sociedade e as Ferramentas do Sistema – In J. D. Coelho (Org.) *A sociedade da Informação – O percurso Português: Dez anos de sociedade da informação análise e perspectivas* (pp. 71-84). Lisboa: Edições Sílabo.
- Diniz, J. F. (2014, jan.-mar). Cidadania: A evolução de um conceito. *RBDGP*, 2(1), 6-11, Pombal - Paraíba, Brasil. Disponível em: <https://slidex.tips/download/rbdgp-revista-brasileira-de-direito-e-gestao-publica-artigo-de-revisao--7>.
- Doong, S. H. & Ho, S.-C. (2012). The impact of ICT development on the global digital divide. *Electronic Commerce Research and Applications*, 11, 518–533. doi:10.1016/j.elerap.2012.02.002.
- Draibe, S. (2003). A política social no período FHC e o sistema de proteção social. *Tempo soc.*, 15(2), São Paulo. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-20702003000200004>. Acesso em: 04 jan. 2016.

- Falavigna, M. S. (2011). *Inclusão digital: vivências brasileiras*. São Paulo: IPSO - Instituto de Projetos e Pesquisas Sociais e Tecnológicas, 2011.
- Fernandes, J.P., Correia, M. & Antunes, M. (2007). A terminologia e a sociedade da informação. In J. D. Coelho (Org.) *A sociedade da Informação – O percurso Português: Dez anos de sociedade da informação análise e perspectivas* (pp. 358-471). Lisboa: Edições Sílabo.
- Ferreira, M.; Teixeira, C. & Borges, L. C. (2008). *O profissional da informação e as desigualdades digitais no maranhão: desafios para a construção da cidadania*. [Online]. Disponível em: <http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/3544.pdf>, 2008. Acesso em: 02 ago. 2015.
- Field, A. (2009). *Discovering Statistics Using Spss*. (3a ed.). London: Sage Publications Ltda. ISBN-13: 978-1847879073/ ISBN-10: 1847879071.
- Figueiredo, A. D. (2007). A dimensão crítica da sociedade da informação em Portugal In J. D. Coelho (Org.) *A sociedade da Informação – O percurso Português: Dez anos de sociedade da informação análise e perspectivas* (pp. 139-147). Lisboa: Edições Sílabo.
- Flick, U. (2005). *Métodos qualitativos na investigação científica*. Lisboa: Monitor.
- França, J. L. & Vasconcellos, A. C. (2007). *Manual para normalização de publicações Técnico- Científicas*. (8a ed.). Belo Horizonte: UFMG. ISBN: 978-85-7041-560-8.
- Francisco Soares, J. (2007). Efeito-escola e estratificação escolar: o impacto da composição de turmas por nível de habilidade dos alunos. *Educação em Revista*, 45. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo>. Acesso em: 30 jul. 2012.
- Freire, P. (1987). *Pedagogia do oprimido*. (17a ed.). Rio de Janeiro: Paz e Terra.
- Garcia, J. C. R., Targino, M. G. & Dantas, E. R. F. (2012). *Conceito de responsabilidade social da ciência da informação*. *Inf. Inf.*, Londrina, 17(1), 1 – 25, jan./jun. 2012 <http://www.uel.br/revistas/informacao/> doi: 10.5433/1981-8920.2012v17n1p1
- Garrido, M., Sey A., Hart, T. & Santana, L. (2012). *Literature Review of how Telecentres operate and have an Impact on eInclusion - Exploratory study on explanations and theories of how Telecentres and other community-based e-Inclusion actors operate and have an impact on digital and social inclusion policy goals*. James Stewart, Gabriel Rissola, Gianluca Misuraca and Cristina Torrecillas (Ed.). Luxembourg: Publications Office of the European Union. [Online] ISSN 1831-9424. doi:10.2791/97206.
- Gohn, M. G. (2011). *Educação não formal e cultura política*. (5a ed.). São Paulo: Cortez.
- Gomes, J. E. A. (2007). Fragmentos digitais. In J. D. Coelho (Org.) *A sociedade da Informação – O percurso Português: Dez anos de sociedade da informação análise e perspectivas* (pp. 677-687). Lisboa: Edições Sílabo.
- Goode, L. (2010). Cultural citizenship online: the internet and digital culture. *Citizenship Studies*, 14(5), 527-542. doi: 10.1080/13621025.2010.506707.
- Grossi, M. G. R., Costa, J. W. & Santos, A. J. (2013). *A exclusão digital: o reflexo da desigualdade social no Brasil*. [Online]. Disponível em: <http://www.doi.org/10.14572/>. Acesso em: 18 jul. 2015.
- Guo, H. (2017) Big Earth data: A new frontier in Earth and information sciences. *Big Earth Data*, 1(20), 4-200, doi: 10.1080/20964471.2017.1403062.
- Haddad, S., Oliveira, A. & Cardoso, G. (2016). Framework para avaliação da cidadania digital entre uma população menos favorecida, no Brasil. In Á. Rocha, L. P. Reis, M. P. Cota, O. Santana & S. R. Gonçalves (Eds.). *Sistemas y Tecnologías de Información - Actas de la 11ª Conferencia Ibérica de Sistemas y Tecnologías de Información (CISTI'2016)*, I, 767-774. Gran Canaria: AISTI (Asociación Ibérica de Sistemas y Tecnologías de Información) y la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. ISBN: 978-989-98434-6-2 Disponível em: <http://www.aisti.eu/cisti2016/>.
- Harlow, E. & Compton, H. (1976). *Comunicação – Processo, Técnicas e Práticas*. Danilo A. Nogueira & Vera Maria C. Nogueira (Trad.). São Paulo: Atlas.
- Heller, K. E.; Crockett, S. J.; Merkel, J. M. & Peterson, J. M. (2008). Focus Group Interviews with Seniors. *Journal of Nutrition For the Elderly*, 9(4), 89-100. doi: http://dx.doi.org/10.1300/J052v09n04_07.

- Henriques, R. (2003). Desnaturalizar a desigualdade e erradicar a pobreza no Brasil. In *Pobreza e desigualdade no Brasil - Traçando caminhos para a inclusão social*. J. Werthein & M. Jovchelovitch Noletto (Orgs.) – Brasília (DF), Brasil: UNESCO. Disponível em: <http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001339/133974por.pdf> . Acesso em: 16 jan. 2017.
- Henslin, J. M. (2014). *Sociology a down-to-earth approach* (12a ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Hilbert, M., Bustos, S. & Ferraz, J. C. (2005, mar.). *Estrategias nacionales para la Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile: Publicación de las Naciones Unidas.
- Hill, M. M. & Hill, A. (2016). *Investigação por questionário* (2a ed.). Lisboa: Edições Sílabo. ISBN 978-972-618.273-3.
- Hill, R., Betts, L. R. & Gardner, S. E. (2015). Older adults' experiences and perceptions of digital technology: (Dis)empowerment, wellbeing, and inclusion. *Computers in Human Behavior*, 48, 415-423. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1016/j.chb.2015.01.062>.
- Holanda, A. B., Oliveira, M. C. G. & Oliveira, S. R. (2013, jan./abr.). Incentivo à cultura: experiências brasileiras de políticas públicas - interesses da área da Ciência da Informação. *TransInformação*, 25(1), 47-53, Campinas (SP), Brasil.
- Houaiss, A. & Villar, M. S. (2009). *Dicionário Houaiss da língua portuguesa*. Rio de Janeiro: Objetiva. ISBN 978-85-7302-963-5.
- Houaiss, Antônio; Villar, Mauro S. & Franco, Francisco M. de M. (2009) *Minidicionário Houaiss da língua portuguesa*. (3a ed.). Rio de Janeiro: Objetiva.
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) (2017). Disponível em: www.ibge.gov.br. Acesso em: 14 out. 2017.
- Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA) (2015). Disponível em: www.ipea.gov.br. Acesso em: 19 out. 2015.
- Jambeiro, S., Simões, C., Ferreira, F., Barros, S., Ferreira, F. & Andrade, R. (2004). Políticas de Informação: Digitalizando a Inclusão Social (o caso do Liceu de Artes e Ofícios da Bahia). *Estudos de Sociologia*, 17, 147-169. Araraquara (SP), Brasil. Disponível em: piwik.seer.fclar.unesp.br/estudos/article/viewFile/135/133. Acesso em: 15 fev. 2015.
- Jannuzzi, P. (2003). *Indicadores sociais no Brasil: conceitos, fontes de dados e aplicações*. (2a ed.). Campinas: Alínea Editora. Publicación de las Naciones Unidas, ISBN 92-1-361220-6.
- Jessé, S. (2012). *A construção social da subcidadania: para uma sociologia política da modernidade periférica*. (2a ed.). Belo Horizonte: UFMG. ISBN 978-85-7041-924-8.
- Jones, L. M. & Mitchell, K. J. (2015). Defining and measuring youth digital citizenship. University of New Hampshire, USA. *New media & society*. doi: 10.1177/1461444815577797 sagepub.co.uk/journalsPermissions.nav nms.sagepub.com. Disponível em: nms.sagepub.com at b-on: 01300 ISCTE. Acesso em: 9 nov. 2016.
- Jones, S. & Fox, S. (2009). Generations Online in 2009. *Pew Research Center*. Disponível em: <http://www.pewinternet.org/Reports/2009/Generations-Online-in-2009.aspx>.
- Kerr, P. & Angelo, E. S. (2007). Observatório da Inclusão digital. In: AUN, M.P. (Coord.) *Observatório da Inclusão digital: Descrição e avaliação dos indicadores adotados nos programas governamentais de infoinclusão*. (Cap. 2, pp. 32-53). Belo Horizonte: Orion.
- Kerr, P. (2001). *Antigas nações, novas redes: as transformações do processo de construção de políticas de informação*. (Tese de doutorado em Ciências da Informação) IBICT /ECO – Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, RJ, Brasil.
- Kim, Y. & Glassman, M. (2013). Beyond search and communication: Development and validation of the Internet Self-efficacy Scale (ISS). *Computers in Human Behavior*, 29, 1421-1429. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1016/j.chb.2013.01.018>.
- Klein, E. E., Tellefsen, T., & Herskovitz, P. (2007). The use of group support systems in focus groups: Information technology meets qualitative research. *Computers in Human Behavior*, 23, 2113-2132. doi:10.1016/j.chb.2006.02.007.
- Kua, A.; Korner-Bitensky, N. & Desrosiers, J. (2007). Older Individuals' Perceptions Regarding Driving: Focus Group. Findings Physical & Occupational Therapy in Geriatrics, 25(4). doi:10.1300/J148v25n04_02.

- Lança, I. S. (2004). Conhecimento, economia e sociedade. Da utopia a nova fronteira. In I. S. Lança, F. Suleman e M. de F. Ferreira (Org.). *Portugal e a sociedade do conhecimento - dinâmicas mundiais, competitividade e emprego* (pp. 37-52). Lisboa: Celta.
- Lance, B. W., Wells, C., & Rank, A. (2009). Young citizens and civic learning: two paradigms of citizenship in the digital age. *Citizenship Studies*, 13(2), 105-120. doi: 10.1080/13621020902731116.
- Laureano, R. M. S & Botelho, M. C. (2017). *IBM SPSS Statistic - O meu manual de consulta rápida*. (3a ed.). Lisboa: Edições Silabo. ISBN:978-972-618-886-5.
- Lévy, P. (1996). *O que é o virtual?* São Paulo: Editora 34.
- Li, D., Shen, X. & Wang, L. (2018). Connected Geomatics in the big data era. *International Journal of Digital Earth*, 11(2), 139-153, doi: 10.1080/17538947.2017.1311953.
- Lisa, M. J. & Kimberly, J. M. (2015). Defining and measuring youth digital citizenship. University of New Hampshire, USA. *New media & society*. doi: 10.1177/1461444815577797 sagepub.co.uk/journalsPermissions.nav nms.sagepub.com. Disponível em: nms.sagepub.com at b-on: 01300 ISCTE. Acesso em: 9 nov. 2016.
- Lukács, G. (2010). *Prolegômenos para uma ontologia do ser social: questões de princípios para uma ontologia hoje tornada possível*. Lya Luft e Rodnei Nascimento (Trad.). São Paulo: Boitempo.
- Lundin, I. B. (2016). *Metodologia de pesquisa em ciências sociais*. Maputo: Esbobar. ISBN:978-989-640-076-8.
- Madon, S., Reinhard, N., Roode, D. & Walsham, G. (2007, mai.). Digital inclusion projects in developing countries: Processes of institutionalisation. *Proceedings of the 9th International Conference on Social Implications of Computers in Developing Countries*, São Paulo, Brasil.
- Magalhães, L. T. (2007). O desafio de hoje para a sociedade da informação – estimular a procura de serviços baseados em TIC. In J. D. Coelho (Org.) *A sociedade da Informação – O percurso Português: Dez anos de sociedade da informação análise e perspectivas* (pp. 278-291). Lisboa: Edições Silabo.
- Maroco, J. (2011). *Análise Estatística – Com utilização do SPSS* (5a ed.). Pero Pinheiro: ReportNumber. ISBN: 978-989-96763-2-9.
- Marshall, D. J. & Staeheli, L. (2015). Mapping civil society with social network analysis: Methodological possibilities and limitations. *Geoforum*, 61, 56-66. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1016/j.geoforum.2015.02.0150016-7185>.
- Marshall, T. H. (1967). *Cidadania, classe social e status*. Rio de Janeiro: Zahar.
- Martin, W. J. (2017). *The global information society* (2a ed. rev.). New York: Routledge.
- Martins, G. A. & Theóphilo, C. R. (2007). *Metodologia de investigação científica para as ciências sociais aplicadas*. São Paulo: Atlas. ISBN 978-85-224-4796-1.
- Massensini, R. (2011). *Inclusão digital: sob a ótica da cidadania*. Disponível em: <http://www.brapci.ufpr.br/index.php?dd60=1&dd61=inequality&acao=busca> DataGramaZero v. 12, n. 2. Acesso em: 27 dez. 2014.
- Mattelart, A. (2006). *História da sociedade da informação* (2a ed.). Nicolas N. Campanário (Trad.). São Paulo, Loyola. ISBN: 85-15-02408-X.
- Mead, G. H. (1982). *Espírito, persona y sociedad: desde el punto de vista del conductismo social*. Barcelona: Paidós.
- Mehus, G.; Germeten, S. & Henriksen, N. (2011). How young people communicate risks of snowmobiling in northern Norway: a focus group study. *International Journal of Circumpolar Health* 70(2). doi: <https://doi.org/10.3402/ijch.v70i2.17807>.
- Mendes, A. S. (2001, out/nov/dez). Sociedade da Informação ou sociedade do conhecimento? *Revista Portuguesa de Gestão* (pp. 15-25). Lisboa, Portugal.
- Mészáros, I. (2005). *A educação para além do capital*. Isa Tavares (Trad.). São Paulo: Boitempo.
- Mills, S. & Waite, C. (2017). Brands of youth citizenship and the politics of scale: National Citizen Service in the United Kingdom. *Political Geography*, 56, 66-76. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1016/j.polgeo.2016.11.007>.

- Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT) (2000). *Sociedade da informação no Brasil: livro verde*. Tadao Takahashi (Org.). Brasília: MCT.
- Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT). Secretaria de Ciência e Tecnologia para Inclusão Social (2010). *Relatório de Gestão do Exercício de 2009*. Brasília, MCT. Disponível em: <http://www.cgee.org.br/arquivos/relatoriotcu2009.pdf>.> Acesso em: 23 nov. 2015.
- Ministério da Ciência e Tecnologia da Colômbia (2012). Disponível em: <http://www.mintic.gov.co> Acesso em: 24 jul. 2012.
- Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI) (2015). Disponível em: www.mcti.gov.br. Acesso em: 19 out. 2015.
- Ministério das Comunicações (MC) (2015). *Programas e projetos de inclusão digital*. Disponível em: <http://www.mc.gov.br/inclusao-digital-mc/programas-e-projetos>. Acesso em: 10 mai. 2015.
- Ministério do Ambiente, Ordenamento do Território e Desenvolvimento Regional. Portugal. (2005) *Programa Operacional Sociedade do Conhecimento 2000-2206 - Revisão intercalar 2004*. (pp.1-95) Lisboa: Ed. Comissão de Gestão do QCA III.
- Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPGO). Observatório Nacional de Inclusão Digital (ONID) (2010). Disponível em: <http://www.inclusaodigital.gov.br/outros-programas>. Acesso em: 23 nov. 2015.
- Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPGO). Secretaria de Planejamento e Investimentos Estratégicos – SPI (2010). *Indicadores de programas: Guia Metodológico. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria de Planejamento e Investimentos Estratégicos* - Brasília: MP. Disponível em: http://www.planejamento.gov.br/secretarias/upload/Arquivos/spi/publicacoes/100324_indicadores_programas-guia_metodologico.pdf. Acesso em: 23 nov. 2015.
- Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da informação - Departamento de Governo Eletrônico. Portal de Governo Eletrônico do Brasil (2015). Disponível em: <http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/inclusao-digital/telecentros>. Acesso em: 10 dez. 2015.
- Miranda, C. Z. (2010). *O uso de indicadores na avaliação do programa de inclusão digital do governo federal*. (Artigo de Conclusão de Curso) Instituto Serzedello Corrêa – ISC/TCU, Brasília, DF, Brasil. Disponível em: portal2.tcu.gov.br/portal/pls/portal/docs/2055748.PDF. Acesso em: 17 dez. 2014.
- Monetti, D. M., Whatley, M. A., Hinkle, K. T., Cunningham, T., Jennifer, E. & Kising, B. R. (2011). A Factor Analytic Study of the Internet Usage Scale. *Journal of Research in Education*, 21(2). Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/259705857>.
- Montargil, F. (2007). A sociedade da informação e a política em Portugal – A democracia do acesso e o Estado aberto. In J. D. Coelho (Org.) *A sociedade da Informação – O percurso Português: Dez anos de sociedade da informação análise e perspectivas* (pp. 247-278). Lisboa: Edições Sílabo.
- Monteiro, M. H. (2007). A sociedade da Informação em Portugal – Uma leitura dos últimos 10 anos o que fizemos e o que não fizemos... mas poderíamos ter feito. In J. D. Coelho (Org.) *A sociedade da Informação – O percurso Português: Dez anos de sociedade da informação análise e perspectivas* (pp. 340-354). Lisboa: Edições Sílabo.
- Moreira, J. M. (2007). Ética e sociedade da informação e conhecimento. In J. D. Coelho (Org.) *A sociedade da Informação – O percurso Português: Dez anos de sociedade da informação análise e perspectivas* (pp. 598-609). Lisboa: Edições Sílabo.
- Morgan, D. L. (2013). *Focus Groups as Qualitative Research: Planning and research design for focus groups*. (pp. 1-18). London: SAGE Research Methods. doi: 10.4135/9781412984287. [Online] ISBN: 9781412984287.
- Murphy, B. M. (2005, mai.,2) Interdoc: The first international non-governmental computer network. *First Monday – per-reviewed journal on Internet*, 10(5). Disponível em: <http://firstmonday.org/ojs/index.php/fm/article/view/1239/1159%20Interdoc>. Acesso em: 26 dez. 2015.
- Nemțoia, G. & Ignătescu, C. (2014). National Citizenship as Representative of European Citizenship. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 149, 653-658. doi: 10.1016/j.sbspro.2014.08.243.
- Neves, A. C. (2007). Como definir a sociedade da informação? In J. D. Coelho (Org.) *A sociedade da Informação – O percurso Português: Dez anos de sociedade da informação análise e perspectivas* (pp. 57-69). Lisboa: Edições Sílabo.

- Nie, N. H. & Erbring, L. (2000). A Preliminary Report. *IT&Society* 1(1), 275-283. Disponível em: <http://www.ITandSociety.org>. Acesso em: 20 mai. 2018.
- Novo-Corti, I. & Barreiro-Gen, M. (2015). Public policies based on social networks for the introduction of technology at home: Demographic and socioeconomic profiles of households. *Computers in Human Behavior*, 51, 1216-1228. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1016/j.chb.2014.12.040>.
- Novo-Corti, I., Varela-Candamio, L. & García-Álvarez, M. T. (2013). Breaking the walls of social exclusion of women rural by means of ICTs: The case of 'digital divides' in Galician. *Computers in Human Behavior*. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1016/j.chb.2013.06.017>.
- Oficina de Inclusão Digital. Disponível em: www.oficina.inclusãodigital.gov.br. Acesso em: 14 jan. 2016.
- Oliveira, A. (2008). *Ilusões na idade das emoções - representações sociais da morte, do suicídio e da música na adolescência*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian e Fundação para a Ciência e Tecnologia.
- Organização das Nações Unidas - ONU (2017). População idosa mais do que dobrará até 2050. [Online]. Disponível em: <https://nacoesunidas.org/populacao-idosa-mais-do-que-dobrara-ate-2050-especialista-da-onu-pede-foco-em-direitos/>. Acesso em: 31 jan. 2017.
- Organizações das Nações Unidas no Brasil - ONUBR (2016). *Roteiro para a Localização dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável: Implementação e Acompanhamento no nível subnacional*. (Tradução plataforma www.onlinevolunteering.com). Disponível em: <https://nacoesunidas.org/wp-content/uploads/2017/06/Roteiro-para-a-Localizacao-dos-ODS.pdf>. Acesso em: 01 fev. 2018.
- Oyedemi, T. (2014). Internet access as citizen's right? Citizenship in the digital age. *Citizenship Studies*, doi: 10.1080/13621025.2014.970441. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1080/13621025.2014.970441>.
- Paes-Sousa, R. & Jannuzzi, P. M. (2016). Going beyond the eradication of extreme poverty: debating the Sustainable Development Goals in Brazil. In A. D. Cimadamore, G. Koehlerand & T. (Org.). *Poverty and the Millennium Development Goals: A critical look forward* (pp.112). London: Zed Books.
- Pajnik, M. (2005). Citizenship and Mediated Society. *Citizenship Studies*, 9(4), 349-367. doi:10.1080/13621020500211321.
- Park, C. & Jong-Kun, J. (2003). A cross-cultural comparison of Internet buying behavior: Effects of Internet usage, perceived risks, and innovativeness. *International Marketing Review*, 20(5), 534-53. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/02651330310498771>.
- Pavalache-Ilie, M. (2014). Organizational citizenship behaviour, work satisfaction and employees' personality. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 127, 489-549. doi: 10.1016/j.sbspro.2014.03.296.
- Pereira, A. & Patrício, T. (2016). *Guia Prático de Utilização do SPSS – Análise de dados para Ciências Sociais e Psicologia*. (8a ed.). Lisboa: Edições Sílabo. ISBN:978-972-618-736-3.
- Pereira, J. M. (2007). Direito e cidadania. In J. D. Coelho (Org.) *A sociedade da Informação – O percurso Português: Dez anos de sociedade da informação análise e perspectivas* (pp. 519-540). Lisboa: Edições Sílabo.
- Peruzzo, C. M. K. (2009). Movimentos sociais, cidadania e o direito à comunicação comunitária nas políticas públicas. *Revista Fronteiras – Estudos Midiáticos*. 11(1), 33-43, Unisinos. doi: 10.4013/fem.2009.111.04.
- Pestana, M. H & Gageiro, J. N. (2014). *Análise de dados para Ciências Sociais – A complementariedade do SPSS* (6a ed.). Lisboa: Edições Sílabo.
- Phillips, F., Yu, C.-Y, Hameed, T. & Akhdary, M. A. E. (2017). The knowledge society's origins and current trajectory. *International Journal of Innovation Studies*, 1, 175-191. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.ijis.2017.08.001>.
- Picoito, J. & Almeida, L. (2007). A inovação na era da sociedade da informação. In J. D. Coelho (Org.) *A sociedade da Informação – O percurso Português: Dez anos de sociedade da informação análise e perspectivas* (pp. 155-12). Lisboa: Edições Sílabo.
- Pinheiro, M. M. K. (2007, out., 28 a 31). Observatorio da Inclusão Digital: Descrição e avaliação dos indicadores adotados nos programas governamentais de infoinclusão. *VIII ENANCIB – Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação*, Salvador, Bahia, Brasil.
- Pinsky, J.; Pinsky, C. B. (Org) (2005). *História da cidadania*. (2a ed.). São Paulo: Contexto. ISBN:978-85-7244-217-6.

- Piovesan, F. (2003). Pobreza como violação de direitos humanos. In *Pobreza e desigualdade no Brasil: traçando caminhos para a inclusão social*. Brasília (DF), Brasil: UNESCO. Disponível em: unesdoc.unesco.org/images/0013/001339/133974por.pdf.
- Piteira, M. R. F. (2018). *A aprendizagem da programação no ensino superior: a adoção de cursos online Gamificados*. (Tese de Doutorado) Departamento de Ciências e Tecnologias da Informação (DCTI-IUL), Instituto Universitário de Lisboa.
- Plano Nacional de TIC 2008-2019 – PNTIC - Colômbia (2012). Disponível em: <http://www.eduteka.org/pdfdir/ColombiaPlanNacionalTIC.pdf> . Acesso 05_08/2012 -16h 26m.
- Pohle, J. (2015). UNESCO and INFOethics: Seeking global ethical values in the Information Society. *Telematics and Informatics*, 32, 381–390. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1016/j.tele.2014.05.006>.
- Poker, J. G. A. B. (2009). *Revista em Tempo*, [S.l.], v. 1, n. 1, mar. 2009. ISSN 1984-7858. Disponível em: <http://revista.univem.edu.br/emtempo/article/view/49>>. Acesso em: 26 nov. 2018.
- Prodabel - Empresa de Informática e Informação do Município de Belo Horizonte (2017). Disponível em: www.pbh.gov.br. Acesso em: 20 jun. 2017.
- Prefeitura Municipal de Belo Horizonte - PBH (2015). Disponível em: www.pbh.gov.br. Acesso em: 19 out. 2015.
- Pretto, N. & Pinto, C. C. (2006, jan./abr.). Tecnologias e novas educações. *Revista Brasileira de Educação*, 11(31). Disponível em: www.scielo.br/. Acesso em: 06 out. 2012.
- Quirino, M. M. F. (2007). Da sociedade industrial para a sociedade da informação - Do primeiro computador à primeira licenciatura em engenharia informática em Portugal - um pequeno passo de dezassete anos. In J. D. Coelho (Org.) *A sociedade da Informação – O percurso Português: Dez anos de sociedade da informação análise e perspectivas* (pp. 483-497). Lisboa: Edições Sílabo.
- Ramos, J. C. (2007). Inclusão, cidadania e novas tecnologias. In J. D. Coelho (Org.) *A sociedade da Informação – O percurso Português: Dez anos de sociedade da informação análise e perspectivas* (pp. 689-694). Lisboa: Edições Sílabo.
- Rasmussen, M. B. & Lund, C. (2018). Reconfiguring Frontier Spaces: The territorialization of resource control. *World Development*, 101, 388–399. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1016/j.worlddev.2017.01.018>.
- Ribble, M. (2011). *Digital citizenship in schools*. (2a ed.). Washington, DC: ISTE. Disponível em: <https://www.iste.org/docs/excerpts/DIGCI2-excerpt.pdf>.
- Ribeiro, J. M. F. (2004). Globalização, economia do conhecimento e sociedade envelhecidas. In I. S. Lança, F. Suleman & M. de F. Ferreiro (Orgs.). *Portugal e a sociedade do conhecimento - dinâmicas mundiais, competitividade e emprego* (pp. 29-36). Lisboa: Celta.
- Rocha, G. & Tosta, S. P. (2009). *Antropologia & Educação*. Belo Horizonte: Autêntica Editora, 2009. Disponível em: <http://grupoautentica.com.br>. Acesso em: 29 jul. 2012.
- Rodrigues, A. M. S., Oliveira, C. M. V. C. & Freitas, M. C. V. (2001, jan./jun.). Globalização, cultura e sociedade da informação. *Perspect. cienc. inf.*, 6(1), 97-105, Belo Horizonte (MG), Brasil.
- Rodrigues, M. L. (2014). *Exercícios de Análise de Políticas Públicas*. Lisboa: ISCTE-IUL. ISBN:978-972-27-2250-6.
- Rodrigues, N. (2001). Educação: Da formação humana à construção do sujeito ético. *Educação & Sociedade*, 22(76), 232-257. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S0101-73302001000300013>.
- Rodrigues, N. (2007). A sociedade da informação e a desigualdade – um retrato português. In J. D. Coelho (Org.) *A sociedade da Informação – O percurso Português: Dez anos de sociedade da informação análise e perspectivas* (pp. 293-318). Lisboa: Edições Sílabo.
- Rosalía, M. V. & Lopez, A. J. (2011). Assessing the regional digital divide across the European Union-27. *Telecommunications Policy*, 35, 220–237. doi:10.1016/j.telpol.2010.12.013.
- Rouf, K. A. (2015). While poverty is a global problem resulting from global issues, its definition and solution can only be found locally. *Global Journal of Management and Business*, 15(7), ISSN: 2249-4588& Print ISSN: 0975-5853.

- Scherer, R., Rohatgi, A. & Hatlevik, O. E. (2017). Students' Profiles of ICT Use: Identification, Determinants, and Relations to Achievement in a Computer and Information Literacy Test. *Computers in Human Behavior*. Reference: CHB 4730. doi: 10.1016/j.chb.2017.01.034.
- Schonfeld, T.; Johnson, K.; Seville, E.; Suratt, C. & Goedken, J. (2015). Qualitative Differences between Two Methods of Ethics Education: Focus Group Results. *Ethics and Social Welfare*, 9(3), 240-254. doi: <http://dx.doi.org/10.1080/17496535.2015.1023737>.
- Schwartz, S. (2007). *A proposal for measuring value orientations across nations* (Cap. 7, pp. 260-315). Disponível em: <www.ESS.org>.
- Serrano, A. (2007). O impacto da sociedade da informação no sistema de saúde em Portugal. In J. D. Coelho (Org.) *A sociedade da Informação – O percurso Português: Dez anos de sociedade da informação análise e perspectivas* (pp. 173-188). Lisboa: Edições Sílabo.
- Serrano-Santoyoa, A. & Rojas-Mendizabalb, V. (2017). Exploring a Complexity Framework for Digital Inclusion Interventions. *Procedia Computer Science* 121, 212-217. doi: 10.1016/j.procs.2017.11.029.
- Sey, A., Coward, C., Bar, F., Sciadas, G.; Koepke, L., Alampay, E., Best, M., Blake, T., Donner, J. & Gordon, A. (2013). Connecting people for development: why public access ICTs matter. (p. 241), [Online]. Disponível em: <http://tascha.uw.edu/publications/connecting-people>.
- Shelley, M., Thrane, L., Shulman, S., Lang, E., Larson, S. B. T. & Mutiti, J. (2004). Digital Citizenship Parameters of the Digital Divide. *Social Science Computer Review*, 22 2), 256-269. doi: 10.1177/0894439303262580.
- Silva, F. C. T. (2013). *Arte e cultura na conquista da cidadania e integração social*. Relatório de Estágio (Dissertação de mestrado em Sociologia) Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra. Disponível em: <https://estudogeral.sib.uc.pt/handle/10316/24768>.
- Silva, A. M. (2008). Inclusão Digital e Literacia Informacional em Ciência da Informação. *Prisma.com*, 7, 16-43. ISSN: 1646-3153. Disponível em: <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/25490/2/armandomalheiroinclusao000101504.pdf>.
- Silva, I. S., Veloso, A. L. & Keating, J. B. (2014). Focus group: considerações teóricas e metodológicas. *Revista Lusófona de Educação*, 26, 175-190.
- Silva, M. C. (2009). *Desigualdade e exclusão social: de breve revisão a uma síntese proteórica*. [Online]. Disponível em: <http://configuracoes.revues.org/132>. Acesso em: 31 jan. 2017.
- Silva, R. C. C.; Silva, S. A. A. & Cardoso, A. M. P. (2011). Literacia digital e inclusão social de jovens em situação de pobreza – análise dos resultados de políticas públicas de inclusão digital no Brasil - *Conferência IADIS Ibero-Americana*. Disponível em: <http://www.iadisportal.org/conferencia-ibero-americana-wwwinternet-2011-proceedings>.
- Silva, R. C. C (2012). *Literacias digitais: um framework para avaliação de programas voltados para redução das desigualdades digitais, por meio do ensino das TIC*. (Dissertação de mestrado) Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. Belo Horizonte (MG), Brasil.
- Silveira, S, A. (2001). *Exclusão Digital: A miséria na era da informação*. São Paulo: Fundação Perseu Abramo.
- Silveira, S. A. (2010). *Cidadania e Redes Digitais*. [Online]. Disponível em: http://www.cidadaniaeredesdigitais.com.br/_files/livro.pdf, 2010. Acesso em: 02 ago. 2015.
- Sim, J. B.-Y., Chua, S. & Krishnasamy, M. (2017). Riding the citizenship wagon”: Citizenship conceptions of social studies teachers in Singapore. *Teaching and Teacher Education*, 63, 92-102. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1016/j.tate.2016.12.002>.
- Snyder, S. (2016). *Teachers' Perceptions of Digital Citizenship Development in Middle School Students Using Social Media and Global Collaborative Projects*. (Dissertação de mestrado) Walden University. Disponível em: <http://scholarworks.waldenu.edu/dissertations>.
- Soares, I. S., Veloso, A. L. & Keating, J. B. (2014). Focus group: Considerações teóricas e Metodológicas. *Revista Lusófona de Educação*, 26, 175-190. Disponível em: <http://www.scielo.mec.pt/pdf/rle/n26/n26a12.pdf>. Acesso em: 15 mai. 2016.
- Soares, J. F. (2007). Efeito-escola e estratificação escolar: o impacto da composição de turmas por nível de habilidade dos alunos. *Educação em Revista*, 45. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo>. Acesso em: 30 jul. 2012.

- Soriano, R. R. (2004). *Manual de pesquisa social*. Petrópolis: Vozes. ISBN 85.326.2984-9.
- Sorj, B. (2003). *Brasil@povo.com: A luta contra a desigualdade na sociedade da informação*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar.
- Souza, J. (2012). *A construção social da subcidadania: para uma sociologia política da modernidade periférica* (2a ed.). Belo Horizonte: UFMG. ISBN 978-85-7041-924-8.
- Spinney, J., Aldred, R. & Brown, K. (2015). Geographies of citizenship and everyday (im)mobility. *Geoforum*, 64, 325-332. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1016/j.geoforum.2015.04.013>.
- Sposati, A. S. (2003). *Gestão intergovernamental para o enfrentamento da exclusão social no Brasil*. [Online]. Disponível em: http://www.unesdoc.unesco.org/images/0013/001339/133974_por.pdf, 2003. Acesso em: 15 dez. 2015.
- Stewart, D. W. & Prem, N. S. (1990). Focus groups: theory and practice. *Applied Social Research Methods Series*, 20. London: SAGE Research Methods. ISBN 0-8039-3389-4. ISBN 0-8039-3390-8.
- Sullivan, G.M & Artino, A. R. J. (2013). Analyzing and Interpreting Data From Likert-Type Scales. *Journal of Graduate Medical Education*, 5(4), 541–542. doi: 10.4300/JGME-5-4-18.
- Tavares, J. A. (2007). Sociedade ou sociedade da informação - uma nota sobre o crescimento das economias. In J. D. Coelho (Org.) *A sociedade da Informação – O percurso Português: Dez anos de sociedade da informação análise e perspectivas* (pp. 652-663). Lisboa: Edições Sílabo.
- Tavares, R. H. (2004). *Trabajo, Tecnología de la información y política de las multinacionales como factores de análisis de la desigualdad digital en Brasil*. (Tese de Doutorado) Facultad de Filosofía de la Universidad Complutense de Madrid.
- Topaloglu, M., Caldibi, E. & Oge, G. (2016). The scale for the individual and social impact of students' social network use: The validity and reliability studies. *Computers in Human Behavior*, 61, 350-356. doi:10.1016/j.chb.2016.03.036 0747-5632.
- Tornstam, L. (2005). *Gerotranscendence: A Developmental Theory of Positive Aging*. New York: Springer Publishing Company.
- Torrejón, A. (2007). *Iberoamerica antela Sociedad de la Información*. España: Fundación France Telecom.
- Trigo, V. M. (2007). Jornalistas para quê, na sociedade da informação? In J. D. Coelho (Org.) *A sociedade da Informação – O percurso Português: Dez anos de sociedade da informação análise e perspectivas* (pp. 555-566). Lisboa: Edições Sílabo.
- Tzavela, E. C., Karakitsou, C., Halapi, E., & Tsitsika, A. K. (2017). Adolescent digital profiles: A process-based typology of highly engaged internet users. *Computers in Human Behavior*, 69, 246-255. doi: 10.1016/j.chb.2016.11.032.
- Uhls, Y. T., Michikyan, M., Morris, J., Garcia, D., Small, G. W., Zgourou, E., & Greenfield, P. M. (2014). Five days at outdoor education camp without screens improves preteen skills with nonverbal emotion cues. *Computers in Human Behavior*, 39, 387-392. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1016/j.chb.2014.05.036>.
- Unesco (2005). *Aspects of Literacy Assesment*. UNESCO, Paris. Disponível em: <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001401/140125eo.pdf>. Acesso em: 24 nov. 2018.
- Unidade de Missão Inovação e Conhecimento - UMIC. Portugal. (2002). *Plano de Acção para o Governo Eletrónico - Qualidade e eficiência do Governo eletrónico*. (pp.1-66) Disponível em: <http://purl.pt/267/1>. Acesso em: 23 jan.2018.
- Urbach, N., Smolnik, S., & Riempp, G. (2010). An empirical investigation of employee portal success. *Journal of Strategic Information Systems*, 19, 184-206. doi:10.1016/j.jsis.2010.06.002.
- Vala, J. (1986). A análise de conteúdo. In A. Santos Silva & J. Madureira Pinto (Ed.). *Metodologia das ciências sociais*. Porto: Afrontamento.
- Vargas, D. A. C. (2008). *Inclusão Digital: Estudo Comparado de Políticas Públicas da Colômbia e do Brasil*. (Dissertação de mestrado) Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG, Belo Horizonte (MG), Brasil.

- Vergara, S. C. (2007). *Projetos e relatórios de pesquisa em administração* (9a ed.). São Paulo: Atlas.
- Veríssimo, P. E. (2007). Sociedade da Informação, sociedade (in) segura? In J. D. Coelho (Org.) *A sociedade da Informação – O percurso Português: Dez anos de sociedade da informação análise e perspectivas* (pp. 93-108). Lisboa: Edições Sílabo.
- Verspagen, B. (2004). Crescimento e integração europeia – um panorama. In I. S. Lança, F. Suleman & M. de F. Ferreira (Orgs.). *Portugal e a sociedade do conhecimento- dinâmicas mundiais, competitividade e emprego* (pp. 5-27). Lisboa: Celta.
- Vicente, M. R. & Lopez, A. J. (2011). Assessing the regional digital divide across the European Union. *Telecommunications Policy*, 35, 220-237. doi:10.1016/j.telpol.2010.12.013.
- Vilelas, J. (2009). *Investigação - O processo de construção do conhecimento*. Lisboa: Edições Sílabo. ISBN 978-972-618-557-4.
- Vostal, F. (2017). Slowing down modernity: A critique. *Time & Society*, 0(0) 1–22, doi: 10.1177/0961463X17702163. Disponível em: sagepub.co.uk/journalsPermissions.nav.
- Vyain, S. et al. (2013). Introduction to Sociology. *Aging and the Elderly* (Cap. 13). William Little (Org.). [Online]. Disponível em: <https://opentextbc.ca/introductiontosociology/chapter/chapter13-aging-and-the-elderly/>.
- Wagner, F. R. (2010). Habilidade e inclusão digital - o papel das escolas. In: CGI.br (Comitê Gestor da Internet no Brasil). *Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação 2009*. (pp. 47-51). São Paulo, 2010.
- Webster, F. (2006). *Theories of the Information Society* (3a ed.). Canada and USA: Taylor & Francis e-Library. ISBN 0-203-96282-6.
- Wilkinson, S. (1998). Focus group methodology: a review. *Int. J. Social Research Methodology*, 1(3), 181-203. doi: 1364-5579/98.
- Wolton, D. (2006). *É preciso salvar a comunicação*. Casal de Cambra: Caleidoscópio Editorial e Artes Gráficas.
- Woolfe, L. P. (2003). *Social and Human Capital in the Knowledge Society: Policy Implications* (pp. 225-230). Portland: Intellect books. Electronic ISBN 1-84150-893-4.
- World Bank Group (2016). *Evaluating Digital Citizen Engagement: A Practical Guide*. Washington, DC: World Bank, © World Bank. Disponível em: <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/23752> License: CC BY 3.0 IGO.
- Wright, S. (2008). Digital Citizenship: The Internet, Society, and Participation, by Karen Mossberger, Caroline J. Tolbert, and Ramona S. McNeal. *Journal of Information Technology and Politics*, 5 (2), 262-265.
- Yunhwan, K. & Glassman, M. (2013). Beyond search and communication: Development and validation of the Internet Self-efficacy Scale (ISS). *Computers in Human Behavior*, 29, 1421-1429. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1016/j.chb.2013.01.018>.
- Zeffane, R. & Cheek, B. (1993, jun.). Profiles and correlates of computer usage: A study of the Australian telecommunications industry. *Computers in Industry*, 22(1), 53-69. doi: 10.1016/0166-3615(93)90081-B
- Zorrinho, C. (2007). Sociedade da informação, coesão e competitividade. In J. D. Coelho (Org.) *A sociedade da Informação – O percurso Português: Dez anos de sociedade da informação análise e perspectivas* (pp. 611-623). Lisboa: Edições Sílabo.

APENDICES DE A – U

Apêndice A - Lista de publicações

Lista de Publicações resultantes desta tese

- Haddad, S., Oliveira, A., & Cardoso, G. (2016). Framework para avaliação da cidadania digital entre uma população menos favorecida, no Brasil. In Á. Rocha, L. P. Reis, M. P. Cota, O. Santana e S. R. Gonçalves (Eds.), *Sistemas y Tecnologías de Información - Atas de la 11ª Conferencia Ibérica de Sistemas y Tecnologías de Información (CISTI'2016)*, I, 767-774. Gran Canaria: AISTI (Asociación Ibérica de Sistemas y Tecnologías de Información) y la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. ISBN: 978-989-98434-6-2. Disponível em: <http://www.aisti.eu/cisti2016/>.
- Beaufile, A-F., Haddad, S., & Oliveira, A. (2016). Colledge Students With a Movie Camera: How They may be Motivated to Learn by Themselves? In L. Gómez Chova, A. López Martínez, & I. Candel Torres (Eds.), *ICERI2016 Proceedings - 9th International Conference of Education, Research and Innovation*. (3416-3425) Seville: IATED Academy (The International Academy of Technology, Education and Development). ISBN: 978-84-617-5895-1; ISSN: 2340-1095; Disponível em: <https://iated.org/iceri/publications>.
- Haddad, S., & Oliveira, A. (2017). Percepção da cidadania digital entre pessoas pobres, adultas e idosas, utilizadoras de Telecentros, em Belo Horizonte. In Á. Rocha, B. Alturas, C. Costa, L. P. Reis, & M. P. Cota (Eds.), *Sistemas e Tecnologias de Informação / Information Systems and Technologies - Atas da 12ª Conferência Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação / Proceedings of the 12th Iberian Conference on Information Systems and Technologies (CISTI'2017)*, I, 2019-2024. Lisboa: AISTI (Associação Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação) e Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE-IUL), ISBN: 978-989-98434-7-9 Disponível em: <http://rpsonline.com.sg/rps2prod/cisti2017-proceedings/>.

2. Artigo publicado em revista de divulgação científica

- Haddad, S., & Oliveira, A. (2016). A importância da cidadania digital na emancipação da pessoa e na sua participação activa na sociedade. *Biosofia*, 45, 48-52.

3. Participação em Conferências - Comunicações

- 15 A 18 DE JUNHO DE 2016 - *Framework para avaliação da cidadania digital entre uma população menos favorecida, no Brasil*, em "11ª Conferência Ibérica de Sistemas y Tecnologías de Información (CISTI'2016)" - em coautoria com Abílio Oliveira e Gustavo Cardoso -, organizado por AISTI (Asociación Ibérica de Sistemas y Tecnologías de Información) y la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, no Hotel Gran Canaria, em Las Palmas, Espanha. (<http://www.aisti.eu/cisti2016/>).
- 14 A 16 DE NOVEMBRO DE 2016 - *Colledge Students With a Movie Camera: How They may be Motivated to Learn by Themselves?*, em "9th International Conference of Education, Research and Innovation (ICERI2016)" - em coautoria com Anne-France Beaufile e Abílio Oliveira -, organizado por IATED Academy (The International Academy of Technology, Education and Development), no Barceló Renacimiento Hotel, em Sevilha, Espanha. (<https://iated.org/iceri/venue>).
- 21 A 23 DE JUNHO DE 2017- *Percepção da cidadania digital entre pessoas pobres, adultas e idosas, utilizadoras de Telecentros*, em Belo Horizonte, em "12ª Conferência Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação / 12th Iberian Conference on Information Systems and Technologies (CISTI'2017)" - em coautoria com Abílio Oliveira -, organizado por AISTI (Associação Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação) e Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE-IUL), no Instituto Universitário de Lisboa, em Portugal. (<http://www.cisti.eu/index.php/pt/>).
- 22 A 24 DE SETEMBRO DE 2016 - *Percepções da Cidadania Digital entre adultos e idosos em Belo Horizonte*, em "16ª Conferência da Associação Portuguesa dos Sistemas de Informação" - em coautoria com Abílio Oliveira e Gustavo Cardoso -, organizado pela Associação Portuguesa dos Sistemas de Informação. (<http://cpsi2016.apsi.pt/index.php>).
- 21 A 23 DE JUNHO DE 2017 - Membro da comissão local de organização - 12ª Conferência Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação / 12th Iberian Conference on Information Systems and Technologies (CISTI'2017)" - , organizado por AISTI (Associação Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação) e Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE-IUL), no Instituto Universitário de Lisboa, em Portugal. (<http://www.cisti.eu/index.php/pt/>).

Apêndice B - Plano de investigação fase inicial

Na disciplina de Projeto I, de forma resumida, apresenta-se o plano de investigação: na Figura 71, o diagrama de contexto, e, na Figura 72, *Work Breakdown Structure (WBS)*.

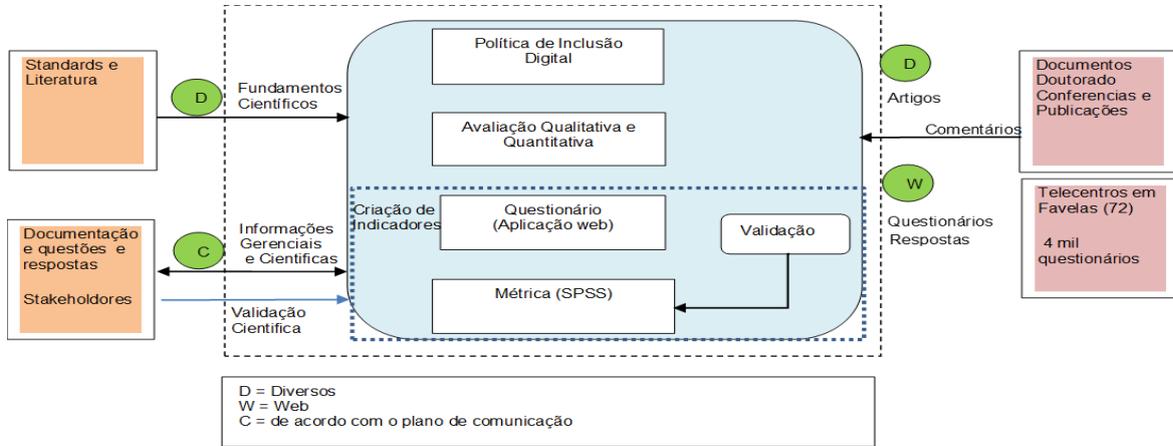


Figura 71. Diagrama de contexto

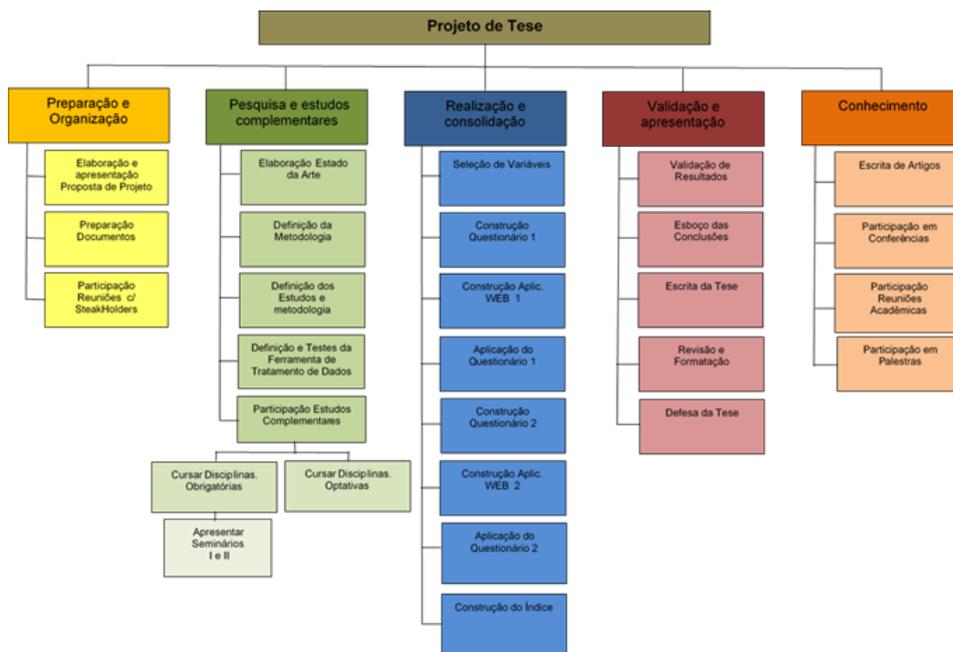


Figura 72. Diagrama do *Work Breakdown Structure (WBS)*

Apêndice C - Programas de inclusão digital no Brasil

Tabela 98. Programas de Inclusão Digital no Brasil ano 2012

Programa	Descrição
Projeto Computadores para Inclusão	O projeto Computadores para Inclusão (CI) promove a inclusão digital e a formação de jovens de baixa renda em situação de vulnerabilidade social com a oferta de oficinas, cursos, treinamentos e outras atividades formativas, com foco no condicionamento e manutenção de equipamentos de informática, e na conscientização ambiental sobre os resíduos eletroeletrônicos. Os cursos são oferecidos pelos Centros de Recondicionamento de Computadores (CRC). O projeto é coordenado pela SID por meio de parcerias com instituições que executam as ações de formação e recondicionamento nos CRCs, presentes nas regiões metropolitanas de Porto Alegre (RS), Brasília (DF), São Paulo (SP), Belo Horizonte (MG), Salvador (BA), Belém (PA) e Recife (PE). Mais informações: http://www.mc.gov.br/acoes-e-programas/centros-de-recondicionamento-de-computadores-crcs
Telecentros Banco do Brasil	Iniciado em 2003, têm seu foco em implantação de Telecentros comunitários e no apoio a entidades que promovem o fortalecimento da cidadania. O Banco do Brasil tem desenvolvido diversas ações que já resultaram na implantação de mais de duas mil unidades de Inclusão Digital espalhadas por todo o país. O BB é vanguarda em <i>software</i> livre e adota esta filosofia como forma de sustentação tecnológica para o programa. Assim, produz e customiza um conjunto de <i>software</i> livres que resultam na Distribuição Tucunaré. Na modernização de seu parque tecnológico, foram doados milhares de computadores que têm desempenho equivalente a computadores novos ao usarem a Distribuição Tucunaré. A estrutura do programa está ancorada em coordenações regionais que dão sustentação e manutenção aos Telecentros por meio de parcerias locais, envolvendo a sociedade civil. Mais informações: http://www.redetelecentro.com.br
Programa Estação Digital	Fundação Banco do Brasil - Com a consolidação da internet e da informática como uma das principais vias de comunicação mundial, conhecer essas tecnologias deixou de ser opção e tornou-se uma necessidade. Por acreditar que o acesso à informação é fundamental para a construção do conhecimento, para a participação em sociedade e para a ampliação de oportunidades de trabalho, a Fundação Banco do Brasil desenvolveu o Programa Inclusão Digital. Uma das principais iniciativas desse programa consiste na tecnologia social "Estação Digital", uma metodologia de implantação de Telecentros e de formação de educadores sociais nas comunidades que não têm acesso a essas tecnologias, em parceria com entidades locais e organizações do Terceiro Setor. Sempre que possível, busca-se o fortalecimento dessa ação integrando-a a outros programas já desenvolvidos pela Fundação. Mais informações: http://www.fbb.org.br/acoes-programas/educacao/inclusao-digital/
Telecentros de Informação e Negócios - TIN	Em ação: Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior - Apoio à implantação de Telecentros e salas de informática em associações empresariais, prefeituras, entidades sem fins lucrativos e instituições do terceiro setor, entre outras. Articula doação de equipamentos, apoia sua implantação junto aos projetos cadastrados, e disponibiliza conteúdos voltados a estes públicos por meio de portal na <i>web</i> . As instituições contempladas devem viabilizar a implantação dos equipamentos, bem como a gestão e administração dos espaços por meios próprios. O Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome estabeleceu parceria para que esses Telecentros apoiem famílias beneficiárias ou público-alvo dos programas sociais. A rede possui cerca de três mil entidades apoiadas em todos os 27 Estados brasileiros. Mais informações: http://www.Telecentros.desenvolvimento.gov.br/index.php
Centros Vocacionais Tecnológicos - CVT	Em ação: Ministério da Ciência e Tecnologia - Os Centros Vocacionais Tecnológicos (CVTs) são unidades de ensino e de profissionalização voltados para a difusão do acesso ao conhecimento científico e tecnológico, conhecimentos práticos na área de serviços técnicos, além da transferência de conhecimentos tecnológicos na área de processo produtivo. Os CVTs estão direcionados para a capacitação tecnológica da população como uma unidade de formação profissional básica, de experimentação científica, de investigação da realidade e prestação de serviços especializados, levando-se em conta a vocação da região onde se insere, promovendo a melhoria dos processos. Até o momento, o Ministério da Ciência e Tecnologia apoiou a criação de 236 CVTs, instalados em todo o Brasil desde 2003. Mais informações: http://www.mct.gov.br/index.php/content/view/77600.html
Maré - Telecentros da Pesca	Em ação: Ministério da Pesca e Aquicultura (MPA) - O Projeto de Inclusão Digital para Pescadores e Pescadoras Artesanais – Telecentro da Pesca – Maré, criado pelo Governo Federal, tem como missão garantir o direito de acesso a novas tecnologias, ampliação das relações, acesso à internet e democratização da comunicação. Cada Telecentro possui 10 computadores conectados diretamente na internet via satélite, programa Gesac do Ministério das Comunicações. Mais informações: http://www.mpa.gov.br/pescampa/formacao-profissional/Telecentros-da-pesca-mare.html
Quiosque do Cidadão	Em ação: Ministério da Integração Nacional - O Projeto Quiosque do Cidadão instala computadores conectados à internet banda larga em bibliotecas públicas, escolas ou em outros espaços públicos. O

	<p>sistema computacional conta com <i>software</i> livres educativos, tais como meio ambiente, relacionamento racial, direitos e deveres do cidadão, prevenção às drogas, alcoolismo e doenças sexualmente transmissíveis, guia de profissões, entre outros. O projeto foi implantado em 100 comunidades carentes dos estados GO, MG, MS, MT, PE, BA, e também em outras comunidades tradicionais, como os Kalungas, Quilombolas e diversas etnias indígenas no Parque Indígena do Xingu (MT), atendendo cerca de 150 mil usuários. Mais informações: http://www.mi.gov.br/programas/desenvolvimentodocentrooeste/ride/acao_03.asp</p>
Programa SERPRO de Inclusão Digital - PSID	<p>O Programa Serpro de Inclusão Digital (PSID) é o reflexo da preocupação da empresa pública de TI com exclusão sociodigital no país. Com as ações de inclusão digital, o Serpro coloca-se ainda mais próximo da sociedade, promovendo, diretamente, o acesso às novas tecnologias de informação e comunicação. Mais informações: http://www4.serpro.gov.br/inclusao</p>
Programa Nacional de Informática na Educação - ProInfo	<p>Em ação: Ministério da Educação – O ProInfo 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 ProInfo, 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 (NTEs). Mais informações: http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=244&Itemid=823</p>
Projeto Um Computador Por Aluno - PROUCA	<p>Em ação: Projeto Um computador por aluno - PROUCA é um programa pelo qual estados, municípios e o Distrito Federal podem adquirir computadores portáteis novos para uso das suas redes públicas de educação básica. A empresa habilitada para essa venda foi selecionada por meio de pregão eletrônico para registro de preços realizado pelo Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação (FNDE). Mais informações: http://www.fnde.gov.br/index.php/laptops-educacionais</p>
Observatório Nacional de Inclusão Digital	<p>Em ação: Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão e parceiros - Aglutina informações sobre todos os programas de inclusão digital do Governo Federal no portal http://www.inclusaodigital.gov.br, com notícias, <i>links</i>, eventos e materiais de referência. Telecentros de todo o país - espaços sem fins lucrativos com conexão à internet, acesso livre à comunidade e capacitação - estão sendo cadastrados. Estima-se mais de 5.000 unidades de Telecentros em funcionamento no Brasil, articuladas no âmbito federal, estadual e municipal. O ONID também trabalha na seleção de materiais de referência, tais como diretrizes, documentos, manuais, estudos e experiências de sucesso, para compartilhar melhores práticas entre os interessados no tema. No <i>site</i> http://www.onid.org.br são feitos o cadastro e o mapeamento dos Telecentros. Mais informações: http://www.onid.org.br/ e http://www.inclusaodigital.gov.br</p>
Centros de Inclusão Digital	<p>Em ação: Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT) - A implantação de Centros de Inclusão Digital é uma ação que compõe o Programa de Inclusão Digital do MCT. O Programa constitui-se como um instrumento de promoção da inclusão social, cuja responsabilidade é da Secretaria de Ciência e Tecnologia para Inclusão Social (SECIS) e tem como objetivo proporcionar à população menos favorecida o acesso às tecnologias de informação, capacitando-a na prática das técnicas computacionais, voltadas tanto para o aperfeiçoamento da qualidade profissional quanto para a melhoria do ensino. Mais informações: http://www.cid.org.br/cid</p>
Telecentros - Ministério das Comunicações	<p>Em ação: Ministério das Comunicações – Os Telecentros são espaços sem fins lucrativos, de acesso público e gratuito às tecnologias de informação e comunicação, com computadores conectados à internet, disponíveis para diversos usos. O acesso é livre, com assistência de monitores. Os Telecentros devem oferecer cursos e atividades de promoção do desenvolvimento local e servir aos moradores das comunidades onde se encontram como um espaço de integração, de cultura e lazer. Com apoio do Ministério das Comunicações, 8.233 Telecentros estão instalados em todo o país e novas 3.590 unidades estão em implantação. Desde a criação da Secretaria de Inclusão Digital, estão sendo unificados, sob um mesmo modelo de gestão, os programas de apoio a Telecentros anteriormente conduzidos de maneiras distintas: Telecentros.BR, Telecentros Comunitários e Telecentros apoiados pelo Gesac. Mais Informações: http://www.mc.gov.br/inclusao-digital-mc/programas-e-projetos</p>
Programa Computador Portátil para Professores	<p>Em ação: Presidência da República, Ministérios da Educação, Ministério da Ciência e Tecnologia e Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos - ECT. O Programa visa a criar condições para facilitar a aquisição de computadores portáteis para professores da rede pública e privada da educação básica, profissional e superior, credenciados junto ao MEC, a baixo custo e condições diferenciadas de empréstimo, com vistas a contribuir para o aperfeiçoamento da capacidade de produção e formação pedagógica dos mesmos, através da interação com a tecnologia da informação e comunicação. Mais informações: http://www.computadorparaprofessores.gov.br/projeto/apresentacao</p>
Territórios Digitais	<p>Ministério do Desenvolvimento Agrário (MDA) - Núcleo de Estudos Agrários e Desenvolvimento Rural (NEAD). Os Territórios Digitais visam a contribuir para o desenvolvimento rural sustentável, o fortalecimento da agricultura familiar e o reconhecimento do acesso legítimo à terra por comunidades tradicionais. O MDA entende que prover cidadania para o meio rural requer, incondicionalmente, a integração das tecnologias de informação e comunicação disponíveis a todas e todos. Mais informações: http://comunidades.mda.gov.br/dotIrn/clubs/territoriosdigitais/one-community?page_num=0</p>

Programa Banda Larga nas Escolas	<p>Em ação: Presidência da República, Casa Civil, Secretaria de Comunicação (Secom), Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), os Ministérios da Educação, das Comunicações, Planejamento e Ciência e Tecnologia - Programa Banda Larga nas Escolas vai beneficiar cerca de 55 mil escolas até 2010, atendendo 84% dos estudantes do ensino básico do país. As concessionárias de telefonia deverão levar, até dezembro de 2010, a rede de banda larga até a sede de todos os 5.565 municípios brasileiros. O programa terá duração até 2025. Nesse período, as empresas devem aumentar periodicamente a velocidade de conexão. A meta é que 40% das escolas públicas de educação básicas previstas pelo programa tenham laboratórios de informática com internet banda larga ainda em 2008. No ano seguinte, mais 40% das escolas serão beneficiadas e, em 2010, serão atendidas as 20% restantes. O serviço vai beneficiaria 37,1 milhões de estudantes quando estivesse plenamente implantado. Mais informações: http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&task=view&id=10264</p>
Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital nas Comunidades - Telecentros.BR	<p>O Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital nas Comunidades – Telecentros.BR é uma ação do Governo Federal de apoio à implantação de novos espaços públicos e comunitários de inclusão digital e ao fortalecimento dos que já estão em funcionamento em todo o território nacional. São disponibilizados equipamentos de informática e mobiliário necessários ao funcionamento dos Telecentros, serviços de conexão em banda larga à internet, assim como a formação e bolsas de auxílio financeiro para monitores atuarem como agentes de inclusão digital. Esses monitores bolsistas participam de um curso de formação e atendem as comunidades dos Telecentros. Mais informações: http://www.inclusaodigital.gov.br/inclusao/Telecentros</p>
Pontos de Cultura - Cultura Digital	<p>Em ação: Ministério da Cultura - O Programa Cultura Viva apoia iniciativas culturais locais/populares e tem como ação prioritária o Ponto de Cultura que articula as demais ações do Programa. A ação Cultura Digital permite a implantação de equipamentos e a formação de agentes locais para produção e intercâmbio de vídeo, áudio, fotografia e multimídia digital com uso de <i>software</i> livre, e conexão à internet. Diversos projetos culturais de todo o Brasil são apoiados financeiramente pelo programa Cultura Viva. Mais informações: http://www.cultura.gov.br/culturaviva</p>
Centro de Difusão de Tecnologia e Conhecimento - CDTC	<p>Em ação: Casa Civil - Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - Criado em 30 de agosto de 2004, o projeto visa a qualificar, por meio da internet (ensino a distância), servidores públicos e cidadãos em geral no uso de <i>software</i> livres. Atualmente o projeto atende mais de 70.000 alunos, distribuídos em 2.400 cidades brasileiras. São ofertados gratuitamente mais de 270 cursos, dos quais introdução à informática, utilização dos <i>software</i> clientes mais comuns de <i>e-mail</i>, <i>browser</i>, comunicação, etc., bem como linguagens de programação, suporte de redes, administração de sistemas livres e muito mais. Além dos cursos, também são providos serviços de videoconferência, <i>streaming</i> de vídeo e áudio (tv e radio <i>web</i>), servidor de vídeos (tipo <i>youtube</i>) e o mapa do <i>software</i> livre latino-americano. Mais informações: http://www.cdtc.org.br</p>
Cidades Digitais	<p>O projeto-piloto do Ministério das Comunicações, que teve edital de seleção lançado em 2012, possibilita a modernização da gestão das cidades com a implantação de infraestrutura de conexão de rede entre os órgãos públicos, além da implantação de aplicativos, com o objetivo de melhorar a gestão e o acesso da comunidade aos serviços de governo. Podem participar da seleção prefeituras e regiões administrativas do Distrito Federal (DF). As cidades recebem <i>software</i> para os setores financeiro, tributário, de saúde e educação, e os servidores públicos serão capacitados no uso específico dos aplicativos e da rede, assim como nas Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC). Também está prevista a instalação de pontos de acesso à internet para uso livre e gratuito em espaços de grande circulação em locais definidos a critério das prefeituras. Mais informações: http://www.mc.gov.br/acoes-e-programas/cidades-digitais</p>
Inclusão Digital para a Juventude Rural	<p>O projeto Inclusão Digital para Juventude Rural, uma parceria da SID com a Secretaria da Juventude da Presidência da República, foi lançado por meio da Chamada Pública nº 01/2011 e selecionou 38 projetos de Extensão de Universidades Federais e Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia orientados à inclusão digital para jovens das áreas rurais. Os projetos são ações que atendem as diversas dimensões da inclusão digital com a proposta de fortalecer a institucionalização das políticas públicas de inclusão social. Mais informações: http://www.mc.gov.br/acoes-e-programas/articulacao-de-politicas-da-area-das-comunicacoes/inclusao-digital-para-juventude-rural</p>

Fonte: Ministério das Comunicações, Brasil (2015)

Apêndice D – Aptidões, categorias, domínios, tipos de cidadania para avaliação da inclusão digital**Tabela 99.** Aptidões, categorias, níveis de uso da TIC e cidadania

Avançado (conhecimento aprofundado em internet) Cidadania ativa ou digital – capital tecnológico Ações de inclusão social com ênfase na construção da cidadania.								
Intermediário (conhecimento médio em internet) Cidadania ativa ou digital parcial – capital social, civil, político Ações de inclusão informacional com ênfase nos processos cognitivos.								
Básico (cidadania passiva) Ações de inclusão digital com ênfase nas tecnologias de informação e comunicação								
Comunicação com outras pessoas	Lazer cultural	Interagir com autoridades públicas ou órgãos do governo	Comprar ou encomendar bens ou serviços	Transações bancárias ou financeiras	Pesquisar informações e outros serviços	Formação profissional e conhecimento	Empreendedorismo e renda	Resolução de problemas locais e sociais
<ul style="list-style-type: none"> • correio eletrônico; • sala de “bate-papo” (chat); • página de relacionamento; • programa de mensagem instantânea; • blog. 	<ul style="list-style-type: none"> • ler jornais e revistas; • ouvir música ou programas de rádio e TV; • baixar arquivos de música; • assistir a competições desportivas, filmes; • documentários e novelas; • visitar museus obras de arte, <i>on line</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> • requisitar documentos; • enviar declaração do imposto de renda ou outros formulários; • votar; • acompanhar processos na justiça; • e-fiscalização; • e-representa; • e-legislação. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprar, vender ou encomendar algum bem ou serviço; • ter assistência <i>on line</i>; • descarregar tutoriais; • comprar entradas teatro, cinema e artes plásticas; • Agendar exames, consultas ou entrevistas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pagar contas; • Fazer transferências bancárias; • Consultar saldos. 	<ul style="list-style-type: none"> • acesso a informação, a notícias; • procurar emprego • pesquisar preços • enviar currículo, etc.; • familiarizar com cidades países, restaurantes , etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • estudar, • descobrir ou aprimorar competências; • formação profissional • ofertas de cursos locais para a comunidade. 	<ul style="list-style-type: none"> • economizar por meio da comparação quase instantânea dos preços de serviços e produtos, e menores custos; • ofertas de formação <i>on line</i>; • novas profissões; • ações de empreendedorismo. 	<ul style="list-style-type: none"> • orçamento participativo; • fóruns de discussão; • mudanças nas práticas políticas; • criação de <i>home page</i> locais; • inserção nos mecanismos de pesquisa as atividades da comunidade; • projetos comunitários; • mobilização social de interesse comunitário; • necessidades urbanas de condições de vida e consumo coletivo; • afirmação da identidade local; • conquista de autonomia política local; • participação na qualidade de cidadãos.

F) **Tabela 100.** Categoria e domínios dos impactos indiretos do Telecentro

Categoria	Domínio
Comunicação com família e amigos	Comunicação e lazer
Procurar Interesses e passatempos	Comunicação e lazer
Conhecer novas pessoas	Comunicação e lazer
Buscar outras atividades de lazer	Comunicação e lazer
Renda	Emprego e renda
Acesso aos recursos de empregabilidade	Emprego e renda
Enviar e receber remessas de dinheiro	Emprego e renda
Educação	Educação
Saúde	Saúde
Acesso às informações e serviços governamentais	Governo
Atividades culturais e língua nativa (local)	Cultura e língua
Poupança financeira	Transversal
Economia de tempo	Transversal

Fonte: Adaptado pelo autor de Garrido *et al.*, 2012

Tabela 101. Interseção das tipologias de classificação de acesso público

Avançado (conhecimento aprofundado em internet) Cidadania ativa ou digital – capital tecnológico Ações de inclusão social com ênfase na construção da cidadania.								
Intermediário (conhecimento médio em internet) Cidadania ativa ou digital parcial – capital social, civil, político Ações de inclusão informacional com ênfase nos processos cognitivos.								
Básico (cidadania passiva) Ações de inclusão digital com ênfase nas tecnologias de informação e comunicação								
Comunicação com outras pessoas	Lazer cultural	Interagir com autoridades públicas ou órgãos do governo	Comprar ou encomendar bens ou serviços	Transações bancárias ou financeiras	Pesquisar informações e outros serviços	Formação profissional e conhecimento	Empreendedorismo e renda	Resolução de problemas locais e sociais
Categorias propostas pelo Estudo Global (Garrido <i>et al.</i> , 2012)								
Comunicação com família e amigos Conhecer novas pessoas	Buscar outras atividades de lazer Atividades culturais e língua nativa (local)	Acesso às informações e serviços governamentais	Não há	Enviar e receber remessas de dinheiro	Procurar interesses e passatempos saúde	Educação	Renda; Acesso aos recursos de empregabilidade	Não há
Poupança financeira e economia de tempo								

Apêndice E - Grupos Focais: locais, data de realização e participantes**1º Grupo focal:**

Local: Grupo Convivência da Comunidade Ventosa.

Tipologia do Telecentro: Telecentro comunitário apoiado pelo Programa BH Digital.

Gestora: Ana.

Endereço: R. Nicolina de Lima, nº 140 – Bairro Jardim América, Belo Horizonte (MG), Brasil.

Dia: 14 de março de 2016.

Hora: de 14h30 às 16h30m.

Participantes:

- (5) Masculinos (20, 24, 26, 31 e 50 anos);
- (3) Femininos (18, 36 e 49 anos).

Pesquisador: Samir R. Haddad – ISCTE_IUL e Prodabel.

2º Grupo focal:

Local: Centro Cultural Padre Eustáquio.

Tipologia do Telecentro: Telecentro da PBH apoiado pelo Programa BH Digital.

Gestor: PBH – Secretaria Municipal de Cultura.

Endereço: R. Jacutinga, nº 821, Bairro Padre Eustáquio, Belo Horizonte(MG), Brasil.

Dia: 16 de março de 2016.

Hora: de 9h30 às 11h30m.

Participantes:

- (4) Masculinos (48, 52, 54 e 67 anos).

Pesquisador: Samir R. Haddad – ISCTE_IUL e Prodabel.

3º Grupo focal:

Local: Comunidade Kolping Padre Teodoro - Vila Belém.

Tipologia do Telecentro: Telecentro comunitário apoiado pelo Programa BH Digital.

Gestor: Rafael Frois.

Endereço: R. General Clark, 485 - Bairro São Salvador, Belo Horizonte(MG), Brasil.

Dia: 17 de março de 2016.

Hora: de 15h30 às 17h30m.

Participantes:

- (4) Masculinos (19, 65, 66,70 anos);
- (3) Femininos (61, 63, 67 anos).

Pesquisador: Samir R. Haddad – ISCTE_IUL e Prodabel.

4º Grupo focal:

Local: Instituto Bacana de Mais.

Tipologia do Telecentro: Telecentro comunitário apoiado pelo Programa BH Digital.

Gestor: Álvaro Damião.

Endereço: R. Guanabara, 323 - Bairro Concórdia, Belo Horizonte (MG), Brasil.

Página: <http://institutobacanademais.com.br/index.html>.

Dia: 18 de março de 2016.

Hora: de 9h30 às 11h30m.

Participantes:

- (3) Masculinos (28, 35 e 38anos);
- (3) Femininos (19, 36 e 39 anos).

Pesquisador: Samir R. Haddad – ISCTE_IUL e Prodabel.

5º Grupo focal:

Local: Centro de Recondicionamento de Computadores – CRC.

Tipologia do Telecentro: Telecentro da PBH apoiado pelo Programa BH Digital.

Gestor: Prodabel – Diretoria de Inclusão Digital.

Endereço: R. José Clemente Pereira, 440, Bairro Ipiranga, Belo Horizonte (MG), Brasil.

Dia: 18 de março de 2016.

Hora: de 10h30 às 12h30m.

Participantes:

- (3) Masculinos (18, 20, e 20 anos);
- (4) Femininos (19, 19, 20 e 21 anos).

Pesquisador: Samir R. Haddad – ISCTE_IUL e Prodabel.

Apêndice F - Roteiro grupo focal nos Telecentros do programa BH Digital

Apresentação

Boa tarde, o meu nome é Samir Rodrigues Haddad, sou funcionário da Prodabel e pesquisador do Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE-IUL). Quero começar por agradecer a presença e a disponibilidade de todos vocês para participar neste grupo de discussão.

Para iniciarmos esta conversa, por força da lei da ética da pesquisa no Brasil, é necessário que assinem e me devolvam o “Termo de consentimento livre e esclarecido para entrevistas e grupos focais”.

Objetivos da conversa

Esta conversa enquadra-se num estudo que tem como principais objetivos explorar o que as pessoas pensam, e como se sentem, de um modo geral, acerca das Tecnologias de Comunicação e Informação (TIC) na sociedade atual, sobre este Telecentro do programa BH-Digital; e como o uso deste espaço contribui (ou não) para as atividades do seu dia a dia, e para a formação do que chamamos hoje de “cidadania digital”. Nesse sentido, estamos muito interessados em conhecer as opiniões de vocês acerca desses assuntos.

Funcionamento da conversa

Nesta conversa não existem respostas certas ou erradas, mas, possivelmente, pontos de vista diferentes. Sintam-se à vontade para partilhar as suas ideias e opiniões, mesmo que estas sejam muito divergentes das expressas pelos outros participantes. Estamos interessados em ouvir a maior diversidade possível de opiniões, visões e perspectivas, e gostaríamos que todos os participantes tivessem oportunidade de falar.

Parte I - Tecnologias de Comunicação e Informação (TIC)

Para iniciar a conversa, vamos explorar o que cada um de vocês pensa, de um modo geral, acerca das TIC em nossa sociedade atual, chamada de “sociedade da informação” ou “sociedade em rede”.

a) TIC na sociedade atual

1- Por que, atualmente, se fala que vivemos em uma sociedade da informação ou sociedade em rede? O que significa isso para vocês?

2 - Concordam que o computador, as TIC e a internet são recursos cada vez mais importantes para o funcionamento da sociedade de hoje? Por quê? Em quais situações?

3 - Quais são as principais consequências da sociedade da informação para as diferentes classes sociais: de alta e de baixa renda?

[Explorar: Redução da desigualdade social (igualdade para todos), fosso digital e importância dos Programas de Inclusão Digital]

b) Hábitos e estilos de vida são influenciados pelo uso das TIC

4 - Atualmente, as pessoas usam TIC em várias atividades do dia a dia. No caso de cada um de vocês, poderiam citar em quais atividades? Se não as utilizam, por quê?

[Explorar: as atividades com os direitos civis, econômicos, sociais e tecnológicos estabelecidos, a saber:

Comunicação e lazer (jogos, comunicar com amigos e familiares);

Cultura e linguagem (visita a museus, shows, cursos de línguas);

Educação (exercícios da escola, cursos);

Emprego e renda (buscar emprego, vender objetos e serviços na internet);

Governança - participação no exercício do poder (orçamento participativo, eleição de candidatos, convocação de redes sociais para manifestação pública, execução de serviços públicos e-governo);

Saúde (procurar médico, marcar consultas, resolver problemas de saúde)

Tecnológicas (compartilhar informações e ensinar outras pessoas a utilizar as TIC).

5 - Vocês acham que o uso das TIC e o aperfeiçoamento das capacidades técnicas em TIC melhoram a autoconfiança das pessoas? Vocês se sentem mais “poderosos” quando dominam essas técnicas?

[Explorar: empoderamento, autoconfiança]

Parte II – Política Pública de Inclusão Digital - Telecentro do programa BH Digital e sua influência

Vamos agora conversar sobre os Telecentros e sua influência na vida cotidiana de cada um de vocês.

6- O que vocês pensam sobre o Telecentro?

7- É útil? Para que serve?

[Explorar: a inclusão digital é o feito fundamental de primeira ordem no que se refere ao provimento de acesso e uso público: acesso físico a computadores e tecnologia de internet; acesso à internet no celular; acesso ao e-mail; desenvolvimento de capacidades em TIC]

8- O que vocês gostam de fazer no Telecentro?

[Explorar impactos diretos da inclusão digital: busca de informações, partilha de informações, encontro com amigos on line (redes sociais); encontro de amigos (físico); local para estudo; conhecer novos amigos; apoio técnico; local para jogar, etc.]

- 9- O que vocês gostariam de poder fazer no Telecentro e que hoje não é possível?
 10- Como vocês se sentem no Telecentro?
 11- O que se aprende no Telecentro?
 12- O que vocês acham que poderia ser mais bem ensinado no Telecentro?
[Explorar: pesquisas, consulta de informações, acesso a páginas governamentais, segurança social, etc.]
 13 - O que vocês diriam a outras pessoas sobre o Telecentro?
 14- Dentre os serviços oferecidos em um Telecentro, quais vocês acham mais importantes? Por quê?
 15- Vocês já utilizaram os Telecentros para tentar resolver algum problema ou necessidade da comunidade em que vivem?
 16- Vocês conhecem algum projeto que foi desenvolvido de forma coletiva para a comunidade utilizando Telecentros?
[Explorar: Conhecimento da realidade em que vivem]
 17- Vocês acham que o Telecentro contribui para que se sintam melhor em sociedade? Em que sentido?
 18- O uso do Telecentro abriu-lhes outras oportunidades? Levou vocês a assumirem outros comportamentos? Quais?
 19- Na opinião de vocês, o uso do Telecentro contribui para o modo como vocês enxergam a família? A sociedade? A comunidade? A política? A economia? O mundo?

Parte III - Percepção do conceito de Cidadania Digital:

Gostaríamos de abordar ainda, de modo geral, o conceito de cidadania digital.

- 19 - O que vocês entendem por cidadania digital?
 20 - Vocês identificam algum hábito, costume ou prática cultural específicos na comunidade em que vivem?
[Explorar: conhecimento da realidade que vivem]
 21- Vocês saberiam dizer quais são os principais problemas ou necessidades da comunidade em que vivem?
 22 - Conhecem uma liderança ou alguém que representa os interesses da comunidade? Podem citar o(s) nome(s) da(s) pessoa(s) e/ou associação que a representam? Onde e/ou como podemos contactá-las para uma futura conversa?
[Explorar: força da liderança local para mudanças sociais – variável dependente]
 23 - Vocês acreditam que através das redes sociais ou da internet é possível participar da construção e da modificação de uma realidade social? Se sim, como?
[Explorar: Capacidade de participar de sua construção e modificação]
 24 - Vocês acreditam que o uso das redes sociais e da internet pode fortalecer a posição das pessoas na sociedade? Como?
 25 - Vocês acreditam que o uso das redes sociais e da internet pode aumentar a participação das pessoas na sociedade? Como?
[Explorar: Reconhecimento da igualdade de direitos e deveres fortificada em ideias, valores e crenças]

Parte IV - Fixação do conceito Cidadania Digital:

Após conversamos sobre a Sociedade da Informação, TIC, Políticas de Inclusão Digital (Telecentros) e Cidadania Digital, gostaria de fazer com vocês uma síntese sobre o conceito de Cidadania Digital.

[Explorar: fixação do conceito de cidadania digital]

Termo de consentimento livre e esclarecido para entrevistas e grupos focais

Nós o convidamos a participar de uma pesquisa a realizar-se em Belo Horizonte, entre 14 e 18 de março de 2016, entre usuários e não usuários dos Telecentros do Programa BH Digital, com **18 anos de idade ou mais**.

Os objetivos principais desse estudo passam por perceber quais são as atividades executadas no dia a dia com uso de tecnologias de informação (TIC), e como estas contribuem para a cidadania digital (em nível social, político, econômico e tecnológico).

As informações por nós colhidas poderão contribuir para melhorar as políticas de Inclusão Digital do município de Belo Horizonte, em especial, o Programa BH Digital.

Garantimos o anonimato e o total sigilo das informações que nos der. As suas respostas serão somente usadas em contexto científico, sem nunca se relacionarem com o seu nome.

Agradecemos que nos dê a sua opinião pessoal e sincera sobre as questões que iremos colocar.

(Você pode parar de participar a qualquer momento, se assim desejar.)

Eu _____ declaro que compreendi o estudo e aceito participar da entrevista.

Assinatura do participante: _____

Entrevistador: Samir R. Haddad

Contactos: srhds@iscte-iul.pt / samir@pbh.gov.br

Local _____ e data ____/____/____

(1ª Via Entrevistador/Pesquisador; 2ª Via participante)

Apêndice G - Síntese da análise temática do Grupo focal**Tabela 102.** Análise de temática - Cidadania.

Exercer a Cidadania – Percepções Gerais		
Conceito	Percepções Positivas	Percepções Negativas
<ul style="list-style-type: none"> • É o modo de interagir do cidadão na comunidade, na informática, na rede, na internet; • É a conscientização de chamar pessoas para conviver melhor; • É a introdução da comunidade, dos povos à internet e ao avanço tecnológico; • É a integração da sociedade, das pessoas, na média, na tecnologia hoje em dia; • É algo feito com muita responsabilidade; • É o direito e a liberdade de as pessoas acreditarem no que quiserem; • Liberdade de pensamento, de comunicação; • É o pensamento crítico que ajuda a exercer melhor a cidadania, ser cidadão, de forma ativa; • O direito de ter acesso, de se informar para influenciar na igualdade de oportunidades (econômica, social e política) e na conquista da cidadania; • É a informática para os jovens que não têm acesso muito avançado e financeiramente (o Telecentro chegou e é uma cidadania digital. E ele não paga, está tendo acesso). 	<ul style="list-style-type: none"> • Muito importante, muito positiva; • Ativa, atualizada, dinâmica, progressiva; • Implementar, convidar, movimentar, fluir, participar, mobilizar, compartilhar, publicar, interagir, comunicar, expressar, incluir, trocar, manifestar, mostrar, respeitar, ouvir, ser, estar, libertar, conquistar, desenvolver, dividir, respeitar, ajudar, viver, sair do lugar, correr atrás, ser feliz; • Igualdade, direitos, deveres, coletivo, responsabilidade, solidariedade, liberdade, complemento da cidadania. 	<ul style="list-style-type: none"> • Exclusão social e digital: <ul style="list-style-type: none"> • do analfabeto; • de pessoas sem habilidades em TIC. • Sem acesso à internet e ao computador não há como exercer a cidadania digital; • Conquista da cidadania digital não é imediata; • Campo extenso (engloba o entendimento de vários aspectos a desenvolver). • Necessidade de atualização em TIC (obrigatória); • Excesso de informações disponíveis de fontes de veracidade duvidosa (internet).
Dimensões encontradas da Cidadania		
Viver melhor em sociedade		
<ul style="list-style-type: none"> • Viver em harmonia, um ajudando ao outro; • Não estar sozinho (individualmente); • Pensar no coletivo (em mim e nas outras pessoas); • Preocupar-se com o próximo (solidariedade); • Vida dividida, compartilhada; • Ser feliz. 		
Participar da sociedade		
<ul style="list-style-type: none"> • Saber interagir, ser participativo; • Participar de processos de forma crítica e ativa; • Estar dentro de um grupo, saber o seu papel; 		
Pertencer à comunidade		

<ul style="list-style-type: none"> Desenvolver a localidade; Ajudar nas necessidades da comunidade. 	
Diretos associados com o exercício da Cidadania	
Civil	
<ul style="list-style-type: none"> Ter direito de “mostrar o que ele é, o que está fazendo” (profissão e família). Ter direito e liberdade de as pessoas acreditarem ou não em um tipo de religião, não obrigatoriamente a católica. Ter direitos e deveres iguais (direito à igualdade): De oportunidades; de votar; de se informar; de ir e vir e de ter acesso à internet. 	<ul style="list-style-type: none"> Respeitar a liberdade de opinião; Saber ouvir e falar; Ser respeitado; Respeitar o espaço de cada um.
Social	
<ul style="list-style-type: none"> Conquista de emprego (renda). Direito a bons serviços do governo (saúde, educação, lazer, trânsito, etc.); Direito a lazer (gratuito); Educação formal básica, estar alfabetizado; Saúde perto de casa. 	<ul style="list-style-type: none"> Viver em sociedade; Buscar e ser (pessoa); Conquistar algo que você quer e deseja; Conquista social; Mostrar o que é na vida (profissão e família).
Político	
<ul style="list-style-type: none"> Ao direito político (de manifestar, expressar e comunicar para fazer campanhas, escolher candidatos e votar). Com lideranças que lutam por melhorias da comunidade e sua união, trazendo qualidade de vida. Com mobilização social como uma forma de obter resultados de melhoria para a comunidade. Falta de participação em projetos da comunidade com problemas de comunicação e diálogo. 	<ul style="list-style-type: none"> Manifestar-se politicamente; Participar de movimentos sociais nas redes sociais; Votar livremente.
Tecnológico	
<ul style="list-style-type: none"> O direito de se informar, de se informar sobre a comunidade e o envolvimento do econômico, do dinheiro; O fato de ter acesso (quanto mais, melhor) influência na igualdade de oportunidades e conquista da cidadania; O fato de existir um novo canal (internet) para se expressar e se comunicar; O fato de ter acesso, garantindo assim o conhecimento, fator essencial para conhecer os direitos e deveres para exercer seu papel de cidadão dentro da área digital e fora também. 	<ul style="list-style-type: none"> Trocar conhecimento; Ter acesso a informações (para todos) por meio dos meios digitais (informações muito rápidas); Ter acesso às oportunidades; Disseminar (passar para frente) informações com criticidade e responsabilidade.
Reconhecem/Acreditam (crenças)	
TIC	
<ul style="list-style-type: none"> Que sem a tecnologia atual seria muito difícil participar de forma ativa na sociedade atual. Que as TIC favorecem a garantia de exercer a cidadania digital. Que o uso das TIC viabiliza as mobilizações sociais. 	
Redes sociais e blogs	<p>Que a utilização de redes sociais e internet em um curto espaço de tempo não mudaria a realidade local, mas poderia auxiliar na mudança.</p> <p>Que os <i>blogs</i> abordam assuntos diferentes, pegam opiniões de pessoas diferentes; um vai lendo a opinião do outro e vai pensando melhor (situação vantajosa).</p> <p>Que o uso das redes sociais proporciona maior participação das pessoas.</p>
Internet	Que a rede internet é a maior rede (canal) de divulgação que existe hoje (comunicação).
	Que a velocidade das informações com uso da internet, para convidar, convocar as pessoas para irem para a rua, para protestar irá mudar muita coisa (manifestação).
	Que, se não houvesse a internet, as pessoas estariam “cegas”, com uma viseira, e falando que tudo está certo (informação).
	Que a internet mudou a forma de comunicação, contrariando a forma tradicional de se comunicar (TV).

	Que, se não fosse a internet, se dependesse só da comunicação feita pela TV, não haveria manifestações nas ruas (TV).
	A diferença de comunicação feita pela televisão (passiva, só informação) e pela internet (redes sociais) é mais rápida e faz você pensar um pouco melhor, faz opinar, porque tem a chance de ter acesso a mais informações e trocar informações (TV).
	Que as informações transmitidas pelas emissoras de TV são manipuladas “para um lado só”.
	Que as informações obtidas/transmitidas pela internet são menos manipuladas que na TV e são de “todos os lados” e você pode escolher mais de um canal de comunicação (TV).
Comunidade	
Mobilização	Que as mobilizações sociais são uma forma de obter resultados de melhoria para a comunidade. As pessoas vão às mobilizações sociais porque querem que seja diferente, querem que mude.
Lideranças locais	Que as lideranças locais são um fator positivo de modificação do modo de pensar das pessoas.
Comunicação	Acredita que o diálogo e a comunicação serviram para divulgar os projetos da comunidade (informar melhor).
Jovens	Que os jovens estão estudando e trabalhando fora do bairro e não têm tempo para reivindicar ou tratar de assuntos relacionados com a comunidade. Aos mais jovens apenas, como fator de modificação da realidade local.
Desenvolvimento econômico	Que o desenvolvimento econômico é benéfico para a comunidade e é uma forma de revitalizar economicamente e socialmente o bairro, atraindo, assim, famílias jovens com filhos.
Social	
Comportamento social	Que não se pode discutir política com pessoas que pensam diferente (regra social). Que as pessoas reproduzem o seu comportamento nas redes sociais, em especial, o seu exercício de escolha e manifestação política.
Inclusão Digital	
Investimento	Importância do crescente (maior) investimento para formar cidadãos melhores.
Aspectos positivos para o exercício da Cidadania	
Sociedade da Informação	
Comportamento	Valorizar a interação humana apesar do avanço tecnológico (crença na coexistência dos dois lados: humano e tecnológico).
Mudança de comportamento	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento de canais de comunicação para a garantia dos direitos humanos; • Maior denúncia de abusos contra o direito civil (solidariedade).
Educação - Mudança de comportamento	<ul style="list-style-type: none"> • Maior criticidade e mudança de conceitos com o acesso à informação; • Maior consciência na tomada de decisões; • Maior capacidade de decisão com as informações transmitidas/colhidas pela internet; • Maior conscientização dos que utilizam internet com relação aos que não utilizam; • Maior consciência no ato de escolher um candidato e votar; • Maior possibilidade de verificação da veracidade da informação; • Maior confiança e segurança (autoestima).
	<ul style="list-style-type: none"> • Valorizar o estudo como crença de melhoria de vida; • Acesso a informações tira da zona de ignorância.
Comunidade	<ul style="list-style-type: none"> • Sentir necessidade de conhecer mais a comunidade e seus problemas. • Ter maior interesse em procurar temas para interagir socialmente. • Reconhecer o uso das redes sociais/internet para a mobilização social. • Ter maior consciência dos direitos e deveres. • Aumento da cobrança de serviços de qualidade do governo.
Aspectos negativos para o exercício da Cidadania	
Comunidade	

Alienação? Falta de educação formal? Falta de cultura? Baixa autoestima?	<ul style="list-style-type: none"> Falta de conhecimento da comunidade, de seus problemas e de seus projetos para melhoria da comunidade: <ul style="list-style-type: none"> Morador recente na comunidade; Não mora na região; Morador antigo, mas falta formação. Sente-se incapaz (falta de conhecimento) de fazer projetos de melhorias para a comunidade. Não reconhecimento/conhecimento de lideranças locais (comunidade/bairro). Envelhecimento da população e dificuldade de se adaptar às novas tecnologias e seus usos.
Econômico	
<ul style="list-style-type: none"> Mudança econômica e produtiva nas cidades, gerando desemprego. Preocupação com o futuro dos jovens (falta de perspectivas). Preocupação com desemprego e renda, mesmo com escolaridade elevada (descrença na economia). Os jovens são consumistas (compra de itens de vestuário). 	
Governo	
<ul style="list-style-type: none"> Os serviços básicos de Governo configuram-se com pouca qualidade dos serviços (ex: saúde, educação e segurança). Descrença/desconhecimento de reivindicações relativas a serviços básicos do Governo, como saúde, usando a internet ou o telefone (acredita no contato pessoal). Descrença na força das redes sociais e no uso da internet (idosos). 	
Sociedade da Informação	
Indecisão	Na internet, se você for olhar o certo mesmo, você fica perdido porque você não sabe para qual lado você corre.
Exclusão	Rápida exclusão social em função das TIC (a cada dia que passa, quando ela não está incluída, ela está excluída).
Futilidade	Na mesa do bar as pessoas não estão conversando mais sobre futebol, mas, sim, sobre o que elas estão postando. Bom ou ruim?
Intolerância	<ul style="list-style-type: none"> As pessoas não estão preparadas para ouvir, não estão dispostas a escutar/expor a sua opinião quando ela é diferente da sua. Pessoas que não têm a “mente aberta” para novas opiniões não enxergam as mudanças atuais na sociedade em que vivemos (falta de cultura).
Falta de cultura política	Aumento da descrença na política brasileira e em seus políticos (indiferença).

Tabela 103. Análise de temática - Sociedade da Informação TIC.

Sociedade da Informação			
Associações	Palavras Verbos	Global, rápida, fácil, tecnológica, objetiva, dúbia, instantânea, ligada, exclusão. Comunicar, qualificar, interagir, participar, evoluir, conectar, informar, desenvolver, aflorar, agregar, conscientizar, perder, excluir, incluir, depender, atualizar, aprender, esforçar, influenciar, ajudar, selecionar.	
Conceito	Comunicação	Eu acredito que viver em uma sociedade em rede ou informação seja a facilidade que a internet oferece para pessoas se comunicarem em longa distância ou até mesmo perto, de estarem interligados todos ao mesmo tempo. É uma resposta muito rápida.	Comunicação
Necessidade	Qualificação, atualização em TIC	Nessa nova sociedade da informação você tem que se qualificar . As pessoas de 7 a 80 anos estão todas aprendendo a mexer no computador. Nem que seja o básico, a pessoa tem que ter, porque daqui para a frente será tudo computadorizado.	Educação
Necessidade	Autonomia/ Iniciativa	Nós que somos menos favorecidos, temos que nos esforçar, mas nada que o esforço não valha a pena.	Direito civil

		A força de vontade de querer conhecer e querer aprender, nem que seja o básico. Todos os dias tem alguma coisa nova que a gente não pega bem de primeira e você tem que ter, ali, o hábito de estar sempre corrigindo, vigiando aqueles pontos, aquelas palavrinhas, para não vacilar. Eu sofri muito para acompanhar porque eu não me atualizei e fiquei fora do mercado de trabalho.	
Necessidade	Usar TIC	É impossível viver nesta sociedade atual sem tecnologia. Nem agora e nem futuramente podemos viver sem internet e computador. Na verdade, seria difícil participar nessa sociedade de forma ativa sem essa tecnologia. Faz parte da evolução, vai melhorando e melhorando e está dentro da evolução.	Tecnologia
Positivo Consequência	Bem-estar social	Eu acho que em todo sentido é melhor viver nesta sociedade atual. Hoje em dia é mais fácil conseguir as coisas, você tem mais vantagem, mais opções. Hoje está bem melhor do que um tempo atrás, mas ainda assim há muito que melhorar.	Direito social
Positivo	Conhecimento	Os estudos também ficaram mais práticos.	Educação
Positivo	Mais Conhecimento	O conhecimento seu é maior. Você sabe um monte de coisas, sobre vários assuntos.	Direito civil
Positivo	Autonomia/Iniciativa	É mais fácil de interagir. E assim você muda o seu jeito.	Educação
Positivo	Autonomia/Iniciativa	Você fica mais ligado, mais esperto das coisas.	Direito civil
Positivo	Valorização Conhecimento (livro)	Eu não aconselharia ninguém a fazer os exercícios da escola só pela internet, eu pegaria um exercício que você já fez anterior, procuraria algum livro, porque, querendo ou não, em questão de escola, o livro te dá muito mais informação do que a internet. O livro é a história, tem tudo ali contado.	Cultura/educação
Positivo	Conhecimento	Ele está querendo falar que os meninos de 12 anos já sabem muita coisa de computador, internet e celular.	Cultura
Positivo	Autonomia/Iniciativa	O ser humano pode “digerir” e peneirar aquilo em que realmente os fatores são verdadeiros (criticidade).	Cultura
Positivo	Autonomia/Iniciativa	Possibilidade de construção coletiva da ideia (textos, projetos, necessidades, etc.). Hoje em dia os textos são multiautorais, vários autores, você pode colocar uma coisa e várias pessoas comentam e te ajudam a construir a ideia.	Cultura
Positivo	Interação social	As pessoas passaram a se comunicar mais e de uma forma bem mais diferente (uso de TIC).	Comunicação
Positivo	Interação social	Fazemos mais laços de amizade. Você acaba conhecendo mais pessoas e você tem um conhecimento além do que você teria apenas com aquelas pessoas que você conhece, e acaba conhecendo outras que pensam de uma forma diferente.	Comunicação
Positivo	Interação social	Os jovens estão integrados. Hoje há uma interação maior do que havia antigamente. Mais fácil interagir. E você pode trocar ideia.	Socialização

Positivo	Bem-estar social	Saúde, por exemplo, a Zica era uma coisa desconhecida. E hoje todo mundo fala, todo mundo...	Saúde
Positivo	Bem-estar social	Eu acho que em todo sentido é melhor viver nesta sociedade. No cenário de segurança pública, polícia civil, militar. Os combates na comunidade, em todos os segmentos da sociedade.	Governo
Positivo	Desenvolvimento econômico	Tentar melhorar daqui para frente (processos produtivos). Mudou bastante a forma de trabalhar, diminuindo os gastos... o ganho é maior. Profissionalmente, seja lá como você queira, tá aí a oportunidade, só não pega quem não quer. As empresas passaram a produzir em diversos lugares, cidades e países, para atingir vários públicos, para poder expandir mais os seus horizontes para ter mais <i>cash</i> , mais retorno. Estratificação/especificações de profissões, fim das profissões generalistas. Antigamente todos ocupavam o topo da pirâmide, você era pedreiro, carpinteiro, engenheiro, professor de matemática, de português, fazia de tudo. E a pirâmide veio descendo. Hoje, matemático é matemático, o engenheiro é só engenheiro. Criaram-se profissões e acabou com o cara que sabia um pouquinho de tudo.	Trabalho e renda
Negativo	Capacitação	E tem pessoas que não têm condição nenhuma. Aí não é uma questão de tecnologia, é uma questão de sociedade mesmo. Na nossa comunidade temos pessoas que não sabem mexer com computador, não sabe nem o que é. O computador e a internet são cada vez mais “excludor” também. Aqueles menos favorecidos, menos informações, menos capacidade. O idoso pode achar que tem capacidade, mas, por pensar que aquilo é coisa de jovem, se exclui do seu aprendizado, do seu aprimoramento. Entendo que você tem que participar, senão você está fora do mundo. Quem tem, tá melhor, e quem não tem... Quem tem e quem não tem <i>e-mail</i> : há uma nova exclusão nessa sociedade, a exclusão digital. Falta de acesso e interesse. Eu me preocupo porque hoje as pessoas só se procuram por WhatsApp. E você começa a ficar excluído. Pessoas que não têm conhecimento, nenhuma informação (ex: ligar computador), é taxada de fora da realidade (sofre preconceito).	Exclusão social e digital
Negativo	Socialização	Eu acho que o sentimento das pessoas, o <i>tête-à-tête</i> eu acho que ele é mais significativo. Nós avançamos em um sentido e perdemos em outro. Porque perdemos o lado humano. Essencial é se alimentar, tomar água. O computador e a internet não são recursos essenciais para a vida em sociedade. Eu confesso que dependo deles, mas não os considero essenciais. Uma parte vai ser essa tecnologia e a outra vai ser a interação pessoal. Nunca é uma coisa só. Antes de existir a internet, existia a interação pessoal e sempre vai ter as duas coisas.	Perda do contato humano

		Negativo porque deixou de ter a interação física no mundo. Hoje em dia, quando você precisa falar com alguém você não liga, não vai na casa dela, você manda mensagem na rede social e espera a pessoa responder. E, se for em caso de urgência, você liga. Tem um lado negativo. A interação ficou pouca... Poucas pessoas têm uma “comunicação mais profunda” até mesmo com pessoas dentro de casa, sua família. E você não tem mais aquele costume de conversar todo dia, falar todo dia, sentar na sala e conversar com todo mundo. Não é mais assim, hoje em dia é cada um no seu quarto, cada um no seu celular, todo mundo no computador e... Hoje em dia é difícil conversar por causa do “zap”.	
Negativo	Hábitos culturais	As crianças antigamente pulavam corda, pega-pega e, hoje em dia, ficam todos no celular. E hoje o menino pergunta se pode ir na rua brincar e os pais dizem que não, é muito perigoso e dão o <i>tablet</i> para ele ficar em casa. Não é como antigamente, não é. Veja a mente de um menino hoje, vê se ele pensa... Ele quer ficar o dia inteiro no telefone e postando no WhatsApp... Não quer ficar estudando... Então se torna mais perigoso do que na rua. Então, acho muito contraditório a pessoa criticar que a criança antigamente era mais feliz e podia brincar na rua. Hoje em dia, na sociedade que vivemos, qualquer pai e mãe fica com receio. Evoluíram para pior os hábitos culturais.	Comunicação e lazer
Negativo	Hábitos culturais	Existe uma certa preguiça de ler. Eles vão lá no tema, no capítulo, imprimem, grampeiam e levam para o professor, mas na hora de fazer uma interpretação do texto... Há também uma preguiça de visualização e comentar, só gostam de curtir. Hoje os trabalhos de escola dos estudantes, eles clicam lá, veem o título, imprimem e, às vezes, nem leem.	Educação
Negativo	Perda da autonomia?	Tem um lado negativo porque talvez a própria sociedade não esteja preparada para poder ter um discernimento, uma educação básica para discernir (peneirar) aquilo que é o certo e o errado. Então, aí gera uma especulação que pode gerar outros fatores, tanto políticos, como sociais... Acho que nós perdemos por não ter uma consciência educacional, de escola, para podermos peneirar o certo e o errado.	Educação
Negativo	Dependência TIC	As pessoas estão dependendo muito das TIC.	Dependência
Negativo	Descrença na humanidade	O ser humano é terrível. Uma realidade que não conseguimos “apurar” como cidadãos.	Descrença na humanidade
Rede			
Conceitos	Globalização	Rede é um aglomerado, um grupo de pessoas, uma cidade. É uma rede. A informação é a tecnologia que está hoje, globalizada, já abriu para todo mundo.	Socialização
Conceitos	Participação	Se você participa, você está em rede e é tudo dentro da tecnologia atual, está dentro da evolução.	Identidade territorial
Conceitos	Comunicação	Eu acredito que é em rede por causa da questão das redes sociais e essa comunicação mais pela internet, mensagens.	Comunicação e lazer
P		Estamos conectados em rede, mandamos correio eletrônico, WhatsApp, Facebook, enfim, estamos mais próximos, mais conectados também.	Comunicação e lazer

P	Conhecimento	Hoje a rede proporciona mais vantagens, você tem mais variedade de aprendizado, de pesquisa, de várias coisas.	Educação, conhecimento
Informação			
P	Atual Rápida	Informação chega mais rápido. A informação hoje ela é instantânea. Hoje o procedimento é atual, imediato. Importante.	Realidade atual
P	Rápida	Notícias e informação ocorrem muito mais rápido. Então mudou a rapidez e o fato de hoje qualquer um poder dar sua opinião, tem acesso a essa informação.	Livre expressão
P	Veloz	Então eu acredito que a informação ela é válida, importante, nós temos que ter. Ela foi desenvolvida ao longo do tempo, melhorou significativamente a questão da velocidade.	Realidade atual
P	Específica	A informação hoje é um mundo e cada um dentro da sua área específica (especialização de funções)	Segmentação
P	Extensa Benéfica	Essa coisa da informação é tão extensa e você tem que selecionar o que você quer. Senão você não vai progredir na finalidade que você deseja. Em suma, eu penso que é isso. Mas ela é benéfica.	Autocrítica
P	Influente	A informação, a troca de informação, fez ela mudar o conceito dela. Então influencia muito.	Autoconfiança Autocrítica
P	Disponível	A informação está disponível em qualquer lugar, independente de classe social, boa ou ruim. Eu acho que não tem diferença a partir do momento que a pessoa tenha interesse em obter conhecimento, até porque não é difícil obtê-lo.	Empreendedorismo
P	///	Pessoas que têm o mínimo de informação e conhecimento ficam mais tranquilas, e se sentem mais autoconfiantes.	Autoconfiança Empoderamento
P	Atual	Quanto mais informação, mais introduzido na sociedade, mais a par das coisas, fica mais atualizado, fica por dentro do assunto, não fica para trás.	Inclusão social
P	///	Melhor ainda quando você está aprofundado em um assunto e o cara te pergunta e você responde na lata. Você não fica acanhado, você já se sobressai, já consegue desenvolver mais o diálogo e tal.	Autoconfiança Empoderamento
P	Clara	Dá uma clareada na mente e você fica mais aberto para saber o que você vai fazer.	Autoconfiança Empoderamento
P	Acessível	A informação era passada pelos meios televisivos, chegava para nós desse jeito. Naquela época, ela estava destinada a viver num mundo onde ela ficava sabendo das coisas por meio da TV, ou conversando com alguém, ou nem chegava a saber das coisas. E hoje em dia isso mudou muito. Eu acho que aquelas pessoas que hoje têm condições financeiras menores, elas têm acesso a informação.	Informado
N	Dúbia	A informação contribui para o desenvolvimento das pessoas em 50% porque. do mesmo modo que tem um lado positivo, tem o lado negativo, esta informação pode ser dúbia.	Insegurança
N	Valor	A informação, hoje em dia, se vende mais. A informação vem em primeiro lugar.	Prioridade
N	Excesso/conflitante	Hoje temos um excesso de informação, informação conflitante também.	Insegurança

N	Excesso	Se você for olhar o certo mesmo da informação, você fica meio que perdido, porque você não sabe para qual lado você corre. Bombardeado de informações, você fica desorientado (aumento).	Insegurança
N	///	E quem sabe o que fazer com toda essa informação?	Insegurança
N	Desperdiçada	Hoje tem excesso de informação, que até é desperdiçada.	
N	Desprezada	Nesse mundo de informação você tem que selecionar o que você deseja, porque se você for pegar informação de tudo, você fica todo dia se informando e não vai naquela linha que você quer. E tem muita coisa que não vale nada, tem que ser desprezado.	Perda de tempo
N	Riscos, irreais	Riscos que nós todos corremos enquanto algumas informações que não são reais caem na rede, trotes, <i>hackers</i> ...	Insegurança
N	Veloz	Só que aliada à velocidade da informação, nós temos pontos positivos e pontos negativos.	Insegurança
N	Deturpada	Nem tudo que visualizamos em meio digital é positivo, existem situações em que a informação é deturpada.	Insegurança
N	Seleção	A classe social interfere no acesso à informação/internet porque, quando uma pessoa de classe social mais alta, todos no seu convívio têm, e você acaba querendo ter também. Eu acredito que interfere, sim, em qual classe social o indivíduo está para ter mais ou menos oportunidades e acesso a informações.	Exclusão social
N	?	Quem tem a idade mais avançada, a nossa informação ela é muito diminuta. Hoje a informação é um nível exponencial de informação que nós temos, a coisa é interessante de tal forma que você fica...	?
Comunicação			
P	Facilidade	Hoje viabiliza comunicação em longas distâncias. Essa rapidez, que antigamente não tinha, acarreta várias coisas e, então, vai sempre facilitando.	Tecnologia
P	Dinâmica	Uma comunicação dinâmica. Uma resposta muito rápida, bem objetiva, dinâmica.	//
P	Global	Atravessa o mundo. Facilidade de conversar com as pessoas do outro lado do mundo, com imagem ao vivo.	//
P	Rápida	O que muda nesse processo dessa comunicação e informação eu acho que é a rapidez.	//
P	Popular	A comunicação hoje é de muitos para muitos. Hoje eu posso me expressar, posso opinar, muito legal isso.	//
P	Popular	Antigamente nós tínhamos orelhões em que tínhamos a maior dificuldade para poder falar e, então, esse processo de evolução que veio se transformando depois de um bom tempo, aproximou mais e cada vez mais se tornou mais informativo, mais próximo.	Informação
P	Fácil	Hoje está tudo mais fácil que antigamente. Hoje você manda por <i>e-mail</i> e antigamente tinha até o pombo correio.	Tecnologia
P	Popular	É lógico que o celular todo mundo tem que ter para ligar, mandar mensagem, mas a questão da internet no celular nem todo mundo tem ou liga ou se importa.	Tecnologia

N	Diferente	É um meio um pouco diferente das comunicações em geral, até porque para mim tem lado positivo e um negativo.	///
N	Irreal	As pessoas no Facebook não contam como amigos, porque ninguém tem quatro mil amigos, cinco mil amigos ali. Eu não gosto. Eu tinha, mas eu excluí o Facebook. Acho que não serve para nada, nenhuma finalidade... Não conheço todo mundo, conheço um, dois, três, quatro, cinco.	Redes sociais
Tecnologia			
P	Acelerar, aproximar	Então a tecnologia da informação ela acelerou, nos aproximou.	//
P	Aflorar, crescer	Ainda vai aflorar muita coisa, ainda, no decorrer das décadas, dos séculos, vai aumentar muito mais ainda.	//
P	Desenvolver	A tecnologia anda a passos largos. Estão cada vez mais aperfeiçoando a comunicação.	Comunicação
P	Acentuar	Acentuou mais ainda, veio com mais força ainda, bem mais força.	//
P	Agregar, nivelar	Eu vejo que isso está agregando muita coisa e está nos deixando num patamar nivelado.	//
P	Avançar, aproximar	Hoje, com essa tecnologia, nós avançamos com a rapidez, a proximidade, a informação ficou muito disponível. Então a tecnologia da informação ela acelerou, nos aproximou.	Informação
P	Proporcionar	Hoje o processo de produção pode ser 300 mil vezes melhor do que o de antes, porque a tecnologia proporciona isto.	Trabalho e renda
P	//	Para trabalho, o computador e a internet são recursos essenciais, não para a vida familiar.	Trabalho e renda
P	Agilizar	As empresas hoje em dia podem arquivar de forma mais segura e mais ágil.	Trabalho e renda
P	//	Eu acho que o alvo (foco) de interesse dos jovens/meninos mudou. Eles sabem de computador, mas o negócio deles é mais celular. Um menino de 12 anos sabe muita coisa de computador, mas no celular... Eu acho que é até mais fácil... E mais rápido. Uma criança de 9, 10, 11 anos não quer saber de ficar digitando no computador e fazendo cursos.	TI/ Celular
N	//	Hoje, qualquer pessoa tem celular. Telefone ele virou um desejo muito grande, inclusive entre as crianças, e a internet no celular é a coisa mais fácil de você ter hoje.	TI- Celular
N	Invalizar	A questão da tecnologia também invalida muito a questão de pegar um livro.	Educação
N	Trabalhar	Se pudesse escolher, eu não estaria inserido na mídia, mas reconheço que desta forma não estaria inserido no processo produtivo. Hoje não tem como, 24h eu preciso do telefone, eu trabalho com três celulares...	Trabalho e renda
N	Consumir	Às novas tecnologia e a rede vieram também atribuindo muito ao consumo.	Identidade territorial (consumo)
N	Excluir	A maior parte das pessoas não sabe nem ligar o computador, uma digitação, abrir ou fechar uma janela, imprimir, criar um pasta, etc.	Educação
N	Excluir	Os alunos têm que estar conhecendo, dá condições ao aluno também e ele aprende ali, mas ele chega em casa e não tem, então não adianta... Se eu não tivesse computador, o que ia adiantar eu estar fazendo, eu ia aprender teoricamente?	Educação
N	Excluir	A classe social interfere:	Inclusão social

	Consumir	<ul style="list-style-type: none"> • Uma pessoa de classe social mais alta estimula o desejo naqueles que com ela convivem de ter os mesmos bens de consumo, que são facilitados pelo acesso às TIC. • Para ter mais ou menos oportunidades e acesso a informações. • Para você ter um computador que faz isso e isso, mas o melhor custa mais ou o professor é melhor; aquela faculdade que dá um curso de informática e cobra mais caro. Então quero falar, tudo na vida a condição financeira tem influência. • O recurso é pouco e é meio difícil. Não vai ter a mesma proporção, as mesmas opções e as vantagens que a tecnologia te proporciona. Até a condição social. Quem tem uma condição social financeira melhor, as oportunidades para ele são maiores. 	
Internet			
P	Utilizar Divulgar	Altamente útil e deve ser utilizada. A internet é a maior rede de divulgação que tem hoje em dia.	Comunicação e lazer
P	Viver, Crescer	Sem sombra de dúvida, o computador e a internet são recursos essenciais para a vida de hoje. Nós não vamos viver mais sem internet. E vai crescer mais ainda.	Tecnologia
P	Adquirir, Fazer	Pela internet, muita gente que adquire muito conhecimento , consegue fazer até melhor do que alguém que se formou numa faculdade... E a pessoa pode correr atrás da informação, procurar saber, procurar até atender... Tudo que eu tinha curiosidade e queria aprender, eu jogava na internet.	Identidades territoriais Empreendedorismo (direito social)
P	Empreender	A internet nos deixa mais ativos .	Identidades territoriais Autoconfiança (direito civil)
P	Empreender	A pessoa tem um sonho de ser alguém na vida , mas não tem muita oportunidade. Com acesso à internet ela pode ver que pode mudar isso, ela cria alguma coisa dentro dela, uma noção do que ela poderia fazer para melhorar.	Identidades territoriais Empreendedorismo (direito civil)
P	Acessar	Hoje em dia as duas classes, inferior e superior, estão interligadas na internet (para quem tem dinheiro ou para quem não tem, está tudo igual na internet).	Identidades territoriais Socialização (direito social)
P	Conscientizar	Ajudou muito esse processo, sim, de conscientização . É mais rápido e vale para o mundo todo, hoje você tem uma certeza de muito mais coisas. E muita coisa, quando tenho necessidade, eu pesquisei na internet.	Identidades territoriais Autoconfiança Empreendedorismo (direito civil)
P	Manifestar Opinar Participar	Se fosse depender só de televisão não ia ter manifestação . É por causa da internet. Eu uso as redes sociais para comentar alguma coisa política. Quando já tem algum comentando, eu comento.	Identidades territoriais (direito político)
P	Igualar, nivelar	O fato de ter acesso à internet (quanto mais melhor) influencia na igualdade de oportunidades.	Identidades territoriais (direito social)

P	Trocar	A internet teve essa evolução devido a isso: a troca de informação ficou mais rápida	Comunicação e lazer
P	Resultar	Tudo o que você vai fazer, na internet é mais fácil . Ela te proporciona melhores resultados nas pesquisas, nos estudos, até notícias mesmo... Fica sabendo aqui em 10 minutos.	Educação, comunicação e lazer
P	Incluir	Hoje tem pessoas que têm muita dificuldade para acessar, mas a maioria está dentro deste meio .	Cultura
P	Conhecer, informar	Eu posso falar que viajei o mundo sem fazer nada (sem ir fisicamente) por causa da internet. Pela internet, fui à Roma, Londres...	Comunicação e lazer
P	Comunicar	A internet é um meio ótimo, maravilhoso e bom de nos comunicarmos. Muitas vezes quando precisamos nos comunicar é pela internet, porque isso facilita a nossa comunicação, seja pelo WhatsApp ou pelo <i>e-mail</i> . Dá até para você falar com outras pessoas porque você tem acesso à internet.	Comunicação e lazer
P	Transformar, mudar	Reconhece que a internet mudou a forma de comunicação, contrariando a forma tradicional de comunicar (TV). A internet contraria um pouco a forma de comunicação. Reconhecem a diferença de comunicação feita pela televisão (passiva, só informação) e pela internet (redes sociais) é mais rápida e faz você pensar um pouco melhor, de opinar, porque tem a chance de ter acesso a mais informações e trocar informações. Acreditam que as informações obtidas/transmitidas pela internet são menos manipuladas que na TV e são de “todos aos lados” e você pode escolher mais de um canal de comunicação.	Comunicação e lazer
P	Conversar	Uma das coisas fundamentais na internet, que me proporciona é a comunicação direta com a pessoa que está lá.	Comunicação e lazer
	Conhecer, educar	A internet, então, te possibilita coisas além do que você acha num livro.	Educação
P	Ajudar, auxiliar	A utilização da internet e das redes sociais e em um curto espaço de tempo não mudaria a realidade local, mas poderia auxiliar na mudança.	Identidades Territoriais
P	Descobrir	A internet proporcionou às pessoas que descubram outros tipos de materiais, mais resistentes do que o daquela época	Trabalho e renda
P	Pesquisar, ajudar	Ficou paraplégico e esse rapaz em casa mesmo, na internet, pesquisando também, em casa ele conseguiu restaurar a coluna dele e fez as outras coisas que as pessoas não tinham.	Saúde
P	Otimizar	A internet otimiza muito o nosso tempo.	
P	Distrair	A internet, sabendo fazer, estou tranquilo. Você vai para a internet para esquecer.	
N	Depender	Eu gostaria de não depender da internet, gostaria de não precisar nem de ter um celular. Que nós estamos vivendo sob a internet, estamos dependendo dela. Eu uso a internet sempre, praticamente todos os dias.	Comunicação
N	Depender	Olha que coisa maravilhosa, tomar um café numa xícara dessa no interior, comer uma broinha, bater um papo, sem precisar de internet.	Socialização

N	Exclusão	Na internet você vai encontrar algumas coisas que não são benéficas, não pelo fato de não nos trazerem benefícios, mas por não ter entendimento.	Educação
N	Deseducar	As crianças que estão crescendo não vão mais pegar um livro e estudar, podem até pegar, mas vão procurar as coisas na internet, que é o lado mais fácil da coisa.	Educação
N	Desfocar Tirar	É que, em matéria de escola, o livro vai chegar ao resultado que o professor está querendo que você chegue. Na internet você pode achar vários resultados. A internet diversifica. Eu acho que a internet tira muita atenção das pessoas. Tem que ter um equilíbrio, porque ao mesmo tempo que otimiza, pode fazer você perder tempo também. Estou no telefone mexendo na internet e as minhas filhas estão lá, fazendo as coisas em casa, e me perguntam se eu vi alguma coisa. E então você fica tão desligada, na frente do telefone, que você nem percebeu o que estava acontecendo à sua volta. Então é esse equilíbrio.	Educação
N	Recusar, simplificar	A médica estava ali, comigo, porque ela não me falou que era o diagnóstico, a causa disso é isso... mas não, ela me mandou olhar na internet, foi a resposta que ela me deu. A médica se recusou a passar uma dieta para ela se não tivesse um <i>e-mail</i> ... dei o <i>e-mail</i> da minha colega e ela passou a dieta para ela.	Saúde
N	Roubar, trapacear, enganar	A internet é terra de ninguém. O mesmo bandido que está na rua, também está na internet.	Vulnerabilidade?
N	Expor, perder privacidade	Tem que tomar cuidados quanto a exposição da imagem e compras com cartões de crédito.	Vulnerabilidade?
N	Desequilibrar, constranger, trapacear	E tem o lado negativo da internet... E a pessoa fica doida. Aquilo foi ficando muito estressante, muitas coisas desnecessárias no Facebook e algumas coisas até constrangedoras... você está em casa almoçando e rola a página e vê uma mulher pelada. E tem gente que controla muito o que vai dizer, mas na internet, se você for olhar o certo mesmo das informações, você fica meio que perdido , porque você não sabe para qual lado você corre. Porque os dois estão errados	Vulnerabilidade?
N	Excluir	Uma região extremamente paupérrima, talvez o pessoal ainda não tenha esse acesso à internet e demais recursos que nós temos. Tem muitas pessoas que não são da classe rural e não têm acesso ao celular, a internet, ao computador.	Desigualdade de acesso
N	Invadir (privacidade)	Estamos presos porque até na hora que você abre <i>e-mail</i> , o provedor já coloca um anúncio, uma foto, uma notícia que você não sabe se é verdadeira ou não.	
N	Insegurança, medo	Tenho medo de fazer um pagamento, um plano pela internet.	
Papel do Governo nas TIC			
	Apoiar, financiar, chegar, arrecadar Liberar,	Governo poderia olhar para as pessoas mais carentes financeiramente terem acesso a internet com mais facilidade. É fundamental o papel do Estado nesse processo de inclusão digital. Eu acredito totalmente que é um papel da política pública	

	Facilitar, Acessar	Então, em termos de internet, nós talvez ainda vamos chegar (o governo oferecer como água e luz), mas tem países em que já chega naturalmente. E para isso o governo arrecada os impostos, para dar essa condição para as pessoas. O governo pode chegar lá com <i>wi-fi</i> aqui nesse quarteirão todo. Ele pode fazer isso. As pessoas que não tem condição de pagar internet, se eles colocarem no mínimo um ponto, um espaço onde tenha um <i>wi-fi</i> gratuito, para uma pessoa que tenha um celular, um <i>smartphone</i> , possa acessar a internet dali. Se o governo, estou falando lá de Brasília, se ele quisesse, ele poderia facilitar para todas as residências terem acesso à internet, ele poderia facilitar isso.	
	Utilizar, Informar, Discutir, Aprofundar, Sobressair, Acreditar, Empoderar	Hoje os mendigos e o pessoal de rua têm utilizado o Telecentro e normalmente eles passavam por você de cabeça baixa, não tinham um diálogo que poderia ser acompanhado, várias formas de discutir temas, ou atualizados ou até mesmo passados. Aí vai da capacidade de cada um. Posso não ter um centavo e o cara ali é milionário. Eu tenho só o Telecentro aqui para aprofundar meu conhecimento e ele tem tudo na casa dele, mas através do Telecentro eu consigo me sobressair porque eu tenho minha força de vontade maior que a dele. (Acredita que a diferença de classe social não interfere na igualdade das oportunidades)	

Tabela 104. Análise de temática – TIC

Tecnologia da Informação			
Associações	Palavras Verbos	Rápida, disponível, útil, próxima, dependente, importante, interessante, desejo, variedade. Estudar, aprender, conhecer, pesquisar, utilizar, trocar, achar, comprar, pagar, depender, precisar, fazer, economizar, trabalhar, acessar, ajudar. Perder, divagar, desperdiçar, bombardear.	
Percepções	Geral	A tecnologia anda a passos largos O dia inteiro eu vejo computador e quando eu chego na minha casa... É impossível viver nesta sociedade atual sem tecnologia. A questão social de quem tem dinheiro e quem não tem dinheiro interfere no uso dessa tecnologia. Eu gosto de ouvir a voz da pessoa ao vivo e falar. Hoje, com essa tecnologia, nós avançamos com a rapidez, a proximidade, a informação ficou muito disponível. O conhecimento seu é maior. E você pode trocar ideia. A informática avançada, superavançada é o desejo de todo mundo.	Geral
Uso	Geral	Eu acho que utilizo para tudo, política, moda, cabelo, emprego, estudo, comunicação, falar, bobagem, tudo. Aprender a fazer uma comida diferente. Quero fazer uma salada, vou lá e aprendo. Eu uso para tudo, receita, pesquisa, mapas, buscar exame, enviar exames, um tudo. E falar também, o WhatsApp facilita muito a vida da gente. Eu faço tudo, eu pesquiso. O que ela já falou mesmo. “Caço” um emprego na internet, bate-papo, pesquisa, compro coisas pela internet... Eu uso muito, em todos os sentidos, inclusive com promoções de gestão social.	Geral

Necessidade	Atualização TIC	E quem não apanha naquele Word, naquele Excel, naquela planilha, fazendo trabalho, relatório e você não sabe onde encaixar o negócio... Eu apanho muito no Excel. Não sabe nem por onde começar. Estou aprendendo agora para eu fazer e não depender dos outros Eu estou querendo aprender o básico. Eu sei que não vou muito longe porque já estou com 70 anos.	Exclusão Social
Necessidade	Atualização TIC	Falei para ele comprar um computador porque hoje resolve a vida dele, as coisas...	Exclusão Social
Necessidade	Atualização TIC	Porque quando você faz algum curso básico, tem coisas que você vai aprendendo sozinho, mas agora, quando você não tem nem o básico... é complicado, né?	Exclusão Social
Necessidade	Atualização TIC	Eu estou aposentado, mas tenho vontade de voltar a trabalhar e, hoje, em qualquer lugar que você for trabalhar, você precisa saber alguma coisa de computador e, então, aprendendo, para mim já vai ser muito importante.	Trabalho e renda
P	Estudar	Estava estudando era 24h no computador. Você tinha que entrar <i>online</i> para pegar lista de exercício para fazer, pegar tema de redação <i>online</i> para fazer, minha tia está de prova.	Educação
P	Pesquisar, trabalhar	Google Maps é interessante. Se não fosse o Google, eu não seria ninguém. Eu uso Google, através dos processos "internéticos".	Comunicação e Lazer, Emprego e renda
P	Encontrar pessoas Socializar	Tantas vezes achamos uma amiga distante, que estudou conosco.	Comunicação e Lazer
P	Aprender	Eu vi vídeos também de como trocar e consegui trocar. Era R\$120,00 para trocar, e eu fui e comprei. Só a tela era R\$ 25,00.	Renda Economia de tempo
P	Empregar, trabalhar	Para emprego também tem os <i>sites</i> onde você faz o cadastro, entram em contato também e é bom porque tem muita variedade. Você coloca documento também para trabalho. Para trabalho. Eu trabalho na área jurídica e hoje em dia os processos jurídicos do Brasil são todos digitais, isto é, feitos por um programa integrado. Para trabalho e também tem hora de lazer também. Não é trabalho 100%. Eu faço atualmente pesquisas e trabalhos sobre autores e suas obras, pesquisando os textos deles, poesias, poemas, poesias. Eu trabalho com o computador em casa. mas não utilizo internet porque não tenho. Eu uso o Word, Excel, Powerpoint. Mas a minha maior parte é trocar informação profissionalmente. Eu não tenho capacidade física de ir às empresas uma por uma, e, então, fechei vários contratos através da internet. E me disseram que eu estava vendendo em Bauru, Vitória da Conquista, Fortaleza.	Emprego e renda
P	Informar, pesquisar, trocar	Outro dia eu viajei para Itacaré e eu fui conhecer a cidade primeiro pelo Google Maps, para ver como eu ia andar lá, olhei o que tinha para fazer, como mergulho, passeio, essas coisas. E tudo antes, porque quando você chega no lugar você quer aproveitar já sabendo como é lá. Eu já montei pacote de viagem pela internet e nós vamos no final do ano, nossa família. Tudo, passagem daqui, tudo, tudo. Eu só faço visitas a algumas páginas, canais, por curiosidade.	Lazer, Economia de tempo

		É justamente trocar informação, muitas vezes um entretenimento com alguém. E aí fui na internet (rede) para pesquisar e comprar uma passagem aérea mais barata.	
P	Saber, aprender	Eu tinha pegado um aparelho e tinha que saber como era, porque dá para baixar música. Ler tutoriais pela internet.	Educação
P	Resolver	Hoje em dia, sai o resultado do exame médico pela internet. Eu já peguei resultado de exame. As clínicas médicas te mandam o resultado dos exames por <i>e-mail</i> . Eu já mandei resultado de exame médico quando esqueci o da minha mãe. Eu não precisei voltar lá, mandei por <i>e-mail</i> . Eu tenho disponibilidade , sim, para alguma consulta médica. E nós conseguimos pesquisar na internet e achamos por R\$ 50,00 em uma ótima clínica especializada e eu falei que estava abaixo da tabela.	Saúde Economia de tempo e de dinheiro
P	Resolver, procurar	Pessoa sabe onde está (no Telecentro) e procura resolver seu problema, sem ficar chamando alguém.	Identidade Territoriais Autonomia?
P	Comunicar	E-mail. É mais o <i>e-mail</i> e acompanhando o noticiário. E alguma pesquisa de eventual E-mail.	Comunicação e lazer
P	Socializar (redes sociais)	Eu acesso as redes sociais, faço pesquisas, muitas coisas, É mais no Facebook e, aí, tem os comentários...	Comunicação e lazer
P	Informar	Vejo notícias no G1.	Comunicação e lazer
P	Jogar	Jogo, às vezes, só no celular mesmo.	Comunicação e lazer
P	Ajudar	Eu gostaria de fazer as coisas para mim, para ajudar , na Pastoral.	Identidade Territoriais Ajuda ao próximo
P	Participar, comprar, comunicar	Para eu poder mandar um <i>e-mail</i> ., olhar na internet alguma coisa que eu precise comprar, participar da sociedade como ela é, mas dentro do meu tamanho, do meu bolso também.	Identities territoriais
P	Pagar	Isso é o dia a dia, de pagar imposto, tipo IPTU, IPVA... Hoje o procedimento nosso é todo através de internet. O pagamento de IPVA.	Governo
N	Gastar, consumir	É até a fatura está ficando mais cara para ligar e para mandar mensagem. E também tem aquilo que a tecnologia e a rede vieram também atribuindo muito ao consumo.	Renda Consumo
N	Isolar	Eu não sou adepto de redes social, de forma alguma. Facebook, não. Eu não entro via Facebook, de dar opinião e de compartilhar aquela foto.	Comunicação e lazer
N	Bombardear	Até para você acessar o <i>e-mail</i> . de uma maneira séria você é bombardado com informação que você não sabe se é verdadeira.	Comunicação e lazer
N	Perder, divagar	Tem notícia que você vai divagando e, daqui a pouco, você está se perdendo.	Tecnologia
N		Nunca gostei muito de computador.	Tecnologia
N		Eu não uso nem <i>smartphone</i> e nem internet.	Tecnologia

N	Afastar	Me afasto dessa coisa de política. Nos bastidores da política, independentemente de imprensa e de povo, ela é totalmente diferente do nosso mundo e do que a imprensa está a falar. E, então, nos bastidores, no apagar das luzes lá, a conversa é diferente.	Identities Territoriais D. Político
N	Desconfiar	Não comprei nada pela internet.	Identities Territoriais
N	Consumir	Eu também não tenho internet.	Comunicação e Lazer
N	Consumir	Nunca me comuniquei com alguém usando o computador e nem comprei nada pela internet.	Comunicação e Lazer
N	//	A pessoa mais pobre que for, mais simplória que for, mas, se ela não sabe ler e uma pessoa pergunta se tem como você mandar um <i>e-mail</i> para ela, ela não sabe escrever e tal. Manda um <i>e-mail</i> , para ela?	Comunicação e Lazer
N	Trabalhar	Não procuro emprego, não... na internet.	Emprego e renda
N	Aprender	Eu creio que nas comunidades em geral, não só aqui na Ventosa, no Cabana, Morro do Papagaio, o pessoal das vilas só sabe o básico. Para aprender além é muito difícil para quem não tem uma condição financeira boa.	Educação
Sentimentos Positivos			
P	Satisfeito	Eu acho que poder é uma palavra forte, porque você acaba ficando satisfeito porque aprendeu alguma coisa nova, mas poder é uma palavra forte para isso.	Educação
P	Segurança	Dá uma segurança quando tem domínio em TI.	Educação
P	Oportunidade	Dá uma oportunidade quando tem domínio em TI.	Educação
P	Confiante, Grande, Poderoso,	É uma questão de confiança , não de poder. Se sente autoconfiante até para poder discutir alguma questão de política, economia, porque você já está com uma bagagem que você adquiriu antes. O poder é uma coisa meio arbitrária, eu acho, talvez a confiança , você consegue discutir mais as coisas. Eu vou me sentir muito grande. Eu estou no primeiro grau (curso básico TI) ali, mas se eu chegar..., vou me sentir mais poderoso, mais confiante. Ajuda muito a ficar a confiante quando tem domínio em TI	Identidade Territorial Comunicação
P	Empoderado	100% mais empoderado quando domino as habilidades tecnológicas e a internet.	TI
P	Ativo	Você fica mais ligado, mais esperto das coisas.	TI
P	Tranquilo	A internet, sabendo fazer, estou tranquilo.	TI
P	Incluso	Eu entendo que você tem que participar, senão você está fora do mundo e, se você participa, você está em rede e é tudo dentro da tecnologia atual.	TI Identities Territoriais
P	Dinamismo	Eu acho o celular uma ferramenta altamente benéfica, e deve ser utilizada para o bem, de uma forma ética e não tenho sombra de dúvidas de que atualiza a pessoa, dá um dinamismo .	TI Identities Territoriais
P	Curiosidade	Eu só faço visitas a algumas páginas, canais, por curiosidade.	Comunicação
P	Suporte, capaz	Meu celular é um suportee nos deixa mais capazes .	TI

			Identities Territoriais
P	Feliz	Uma coisa me deixa feliz, eu envio as minhas propostas por <i>e-mail</i> e, às vezes, no mesmo dia abro o meu <i>e-mail</i> e tem muitas respostas para as propostas que fiz.	Comunicação / Emprego e renda
P	Liberdade	E ali tem cada coisa, tem gente me xingando, gente elogiando. E você faz o que você quer, se você trabalha...	TI Identities Territoriais
Sentimentos Negativos			
N	Insegurança, medo	Eu acho que as pessoas ainda têm um medo de usar a internet para essas coisas, como compra. as pessoas ficam com medo de pagar no cartão, não sabe se vai clonar o cartão, copiar algum dado, rola algumas coisas assim... Tenho medo de fazer um pagamento, uma autenticação, um plano pela internet. Esse negócio de pagamento de banco eu ainda não faço.	TI Identities Territoriais
N	Medo	A primeira vez que fui fazer com computador, morria de medo de computador. Eu não gostava de sentar na frente do computador porque eu achava que ia explodir, coisa bem de pessoa desconhecida mesmo, que não entende de nada.	TI
N	Tristeza	Uma coisa me deixa triste, antigamente eu viajava, só não conheço três estados no Brasil, hoje eu envio as minhas propostas por <i>e-mail</i> .	
Mudanças positivas			
P		Ter acesso às informações através dos meios digitais .	TIC
P	Comportamento	Eu não sou muito de ficar vendo televisão, fico mais no computador. É no computador que eu me atualizo.	TIC
P	Comportamento	Porque hoje o telefone fixo da minha casa ele não toca.	TIC
P	Comportamento	Para mim tem que ser um celular.	TIC
P	Comportamento	Eu acho que o alvo mudou. Eles sabem, mas o negócio deles é mais celular. Um menino de 12 anos sabe muita coisa, mas no celular.	TIC Educação
P	Comportamento	No celular hoje em dia tem isso tudo. O celular já vem com planilha, vem com tudo. Uma planilha hoje em dia você faz no celular. Um <i>e-mail</i> você envia rápido no celular, você o deixa aberto e já chega automaticamente. Algumas pessoas são muito rápidas no celular. Porque tem aquele autocompletar. Hoje já vi pessoas digitando rápido demais no celular. O celular, quem tem, mexe porque é mais prático. Você pode estar em qualquer lugar, pode estar no banheiro que você consegue fazer as coisas... Você começa a digitar uma palavra e ela aparece inteira. Eu acho mais prático, mais fácil, mais rápido, ... No computador, você fica catando letra, e, no celular, você escreve sem ver. Eu, no computador, eu demoro... As pessoas já não têm paciência mais de usar o computador. É diferente, você ligar esse computador aqui e ligar um celular. É mais demorado ficar digitando ali. O telefone te dá tudo muito mais rápido. É isso mesmo, uma criança de 9, 10, 11 anos não quer saber de ficar digitando no computador.	TIC Educação
P	Comportamento	No celular, você não presta atenção, por mais que você seja inteligente, tenha um raciocínio rápido. Não consegue adquirir muita informação.	Educação

P	Comportamento	O tanto de coisa que eu já aprendi do celular, acho que dá para fazer um livro.	Educação
P	Comportamento	Quando tem uma roda de amigos conversando, se fosse antigamente, você iria falar o que você sabe e agora, não, você sabe um monte de coisas, sobre vários assuntos.	Educação
P	Comportamento	É mais fácil de interagir. E assim você muda o seu jeito.	Socialização
P	Comportamento	Eu mesmo sou o antigo emissor de cartas. Hoje ela chega com cinco, seis dias. Antigamente, demorava trinta dias. Essa mesma carta que eu emito, eu faço questão de enviá-la, via Correios, eu a mando antes por <i>e-mail</i> ou Facebook, Whatsapp. Então, a tecnologia da informação ela acelerou, nos aproximou.	Comunicação
P	Comunicação	A informação, hoje, ela é instantânea, antes ela vinha pelo caderno, pelo jornal, escrito, você recebia a informação de uma coisa que tinha acontecido há um mês atrás e, hoje, o procedimento é atual, imediato. Importante.	Comunicação
P	Comunicação	Pela quantidade de correspondentes que eu tenho, eu prefiro que me mandem um <i>e-mail</i> e eu respondo.	Comunicação
Mudanças Negativas			
N	TIC	Talvez o computador daqui a algum tempo nem exista.	TIC
N	Comportamento	Na hora das refeições, e peço para meus filhos colocarem o celular em cima da mesa e olharem para mim para falar. O celular não pode estar na mesa junto com você na hora de comer, o celular tem a hora para ser utilizado.	Cultura
N	Comportamento	Não é uma respiração como o tempo todo...	Cultura
N	Comportamento	No meu celular eu não uso Whatsapp e rede, não. O meu celular é para falar.	Cultura
Papel do Governo nas TIC			
P		Telecentro: É mais pelo celular. É por isso que eu acho que mais para frente esses Telecentros vão acabar. Eu enviei desse Telecentro muitas propostas de trabalho, para não ficar em casa. Porque em casa o sobrinho bate em você, te cutuca, seu irmão vem, e mamãe fala que você está de bermudão, e você se desconcentra...	TIC Socialização Trabalho e renda

Tabela 105. Análise de temática - Telecentro

Telecentros		
Público: Crianças, jovens, jovens adultos, adultos e idosos. Pessoas sem condição de acesso ao computador e internet de baixa e média renda social.		
Resultados		
Objetivo final	Aspectos Positivos	Aspectos Negativos
Igualar as pessoas Obter conhecimento Desenvolver habilidades Melhorar o aprendizado "Levar" conhecimento às pessoas Formar pessoas em uma tarefa (profissão) Incluir pessoas social e digitalmente Acolher as pessoas da comunidade Aprender normas sociais	Sentir bem, acolhido, agradecido, satisfação, bem recebido, importante, bom, importantíssimo, muito importante, ótimo, ensinamento, conhecimento, silencioso, tranquilo, agregador, muito positivo, interessante, bacana, uma base, um alicerce, ganhar prioridade, futuro.	Não popular (divulgação), vazio, ocioso, desconhecido (local e/ou serviços), ser mais frequentado, pode melhorar, não é sensacional, tudo largado, conhecimento de Telecentro é pouco (divulgação).

Socializar		
<i>Deixar de ser excluído digitalmente do “meio que caminha a humanidade”. Segunda casa” abraçou a gente”.</i>		
Usos		
Atividades desenvolvidas no Telecentro (usos diretos)		
Infraestrutura	Acessar o computador	
	Acessar a internet (<i>mais importante</i>)	
	Imprimir documentos diversos <i>“Exames médicos, letras de músicas, lista de exercícios para o vestibular, trabalhos voluntários, etc.”.</i>	
	Copiar documentos (xerox)	
	Usar banheiro, água, telefone <i>“Reconhecimento do serviço público: “Concorda em controle de acesso e tempo”.</i>	
Comunicação e lazer	Acessar o correio eletrônico	
	Acessar as Redes Sociais (Facebook)	
	Baixar e ouvir músicas	
	Ver vídeos (YouTube)	
	Coisas de diversão (divertir)	
	Conversar com as pessoas (amigos, parentes) pela internet	
	Arranjar namorada virtual Jogar (entretenimento) <i>“Você prefere uma pessoa viciada em jogos ou drogas?”</i>	
Educação/ Capacitação	Estudar: pesquisar temas, fazer trabalhos, ler textos no computador, fazer material p/ estudo.	
	Procurar oferta de cursos de capacitação	
	Participar de cursos presenciais de TIC Básicos (World, Execell, Power Point, computador, internet)	
Emprego e Renda	Pesquisar assuntos de trabalho (vagas de emprego, temas, etc.)	
	Trabalhar (ler e responder <i>e-mail</i> , fazer serviço social)	
	Fazer currículo	
Saúde	Marcar consultas médicas, ver diagnósticos, procurar serviços médicos compatíveis com a renda.	
Governo	Utilizar serviços do governo (pagar impostos, IRSS, formulários de matrícula escolar, CPF, Orçamento participativo, abertura de ruas, eventos sociais, acompanhar processos na Justiça)	
Identidades territoriais	Ver e confirmar participação em manifestações, mobilizações sociais	
	Comprar itens de vestuário	
	Fazer projetos pessoais (Ex: circuitos, carros elétricos, culinária, beleza, etc.)	
	Pesquisar interesses diversos (resolver muitas coisas pessoais)	
Socialização nova categoria	Interagir fisicamente com pessoas	
	<i>“Matar o tempo”, encontrar amigos</i>	
Gestor Nova categoria	Organizar atividades de lazer/cultura para a comunidade: carnaval na praça, pula-pula, bolinhas, etc.	
	Fazer panfletos para divulgação de eventos sociais e mobilização	
	Divulgar assuntos para a comunidade (via página do Telecentro)	
	Convocar a comunidade para reuniões, manifestações, mobilizações sociais	
	Oferecer banco de dados com empregos em geral	
	Ofertar trabalho no Telecentro	

	Fazer ação social usando o espaço do Telecentro (gestor). Por exemplo: trocar tampinhas por cadeiras de rodas e doar para a comunidade, fazer bazar e doar para a comunidade, etc.), ajudar em transporte para o hospital.
Vantagens no Uso do Telecentro	
	Perto de casa
	Reconhece o Telecentro como uma unidade de sua pertença social
	Gratuito (internet, computadores e cursos)
	Liberdade e privacidade em usar internet e computadores
	Público (acesso sem discriminação de cor, raça, sexo, faixa de renda)
	Ambiente de aprendizado e de crescimento
	Ambiente tranquilo para estudo (silencioso)
	Diferente de escola (liberdade em jogar)
	Acolhido (ser bem recebido)
	Indicação de outro usuário (usuários divulgam)
	Oferta de cursos com professores (valorização do professor e local físico). <ul style="list-style-type: none"> • Facilidade no ensino presencial (dificuldade de aprender vendo vídeo, e no ensino a distância e com o uso do celular). • Valorização do esclarecimento de dúvidas (interação entre professor e aluno).
Impactos pelo desenvolvimento das atividades no Telecentro	
	Desenvolver habilidades (adquirir/aumentar) em: <ul style="list-style-type: none"> • Computador, internet, redes sociais e jogos; • <i>Software</i>: World, Excell e PowerPoint.
	Deixar de ser excluído social e digitalmente
	Aflorar ideias, a imaginação e curiosidades sobre temas diversos <ul style="list-style-type: none"> • Despertar interesse por novas coisas
	Aprender novas coisas por meio do acesso (informação e conhecimento)
	Trocar informações entre os usuários
	Melhorar como seres humanos (projeto de crescimento pessoal e profissional)
	Permitir sobressair (por meio das informações e conhecimentos adquiridos na internet)
	Conhecer novas pessoas (entre usuários)
	Aprender para ajudar outras pessoas
	Ajudar no crescimento da comunidade
	Recuperar tempo perdido no uso das TIC (idosos)
	Aprender a socializar com regras sociais
	Tirar meninos das ruas (marginalização)
	Esquecer da realidade em que vive
	Ser reconhecido pela comunidade que utiliza o Telecentro
Problemas no uso dos Telecentros	
Infraestrutura	Uso do sistema operacional Software Livre (diferente do mercado trabalho - Windows)
	Pouca/insuficiente manutenção de computadores (microcomputadores com defeito)
	Falta/inadequação da infraestrutura para a oferta de cursos
Atendimento (pessoas)	Falta monitores (instrutores) para atendimento e capacitação das pessoas
Uso	Usuários não gostam de dar dados pessoais (CPF, CI)

	Mau uso dos recursos disponíveis (excesso do uso dos jogos)
	Ociosidade/pouco uso dos Telecentros
Divulgação	Desconhecido da maior parte da população local
Capacitação	Pouca oferta de cursos presenciais
	Falta de instrutores
Sociabilização	Proibido conversar dentro do Telecentro.
Necessidades: Investimentos para melhoria do Telecentro	
Pessoas	Monitoria: contratar e capacitar em TIC (básica) e necessidades locais (cidadania) Voluntariado: captar voluntários para dar aulas de TIC
Divulgação	Aumentar a divulgação dos locais e de seus serviços do Telecentro
Infraestrutura	<i>Hardware:</i> aumentar o número de manutenções ou substituição por equipamentos mais modernos
	<i>Software:</i> adotar o uso do sistema operacional de mercado de trabalho (Windows, pacote Office)
Infraestrutura	<i>Local:</i>
	<ul style="list-style-type: none"> • Adequar /substituir as instalações físicas para oferta de cursos • Adequar as instalações para uso de cabines individuais • Liberar o acesso do <i>wi-fi</i> para uso nos celulares
Capacitação/ Formação	Aumentar oferta de cursos presenciais: nível básico em TIC (<i>software</i> , internet, mecanismos de busca, planilhas e editores)
	<p>Ofertar cursos para Telemóvel: cursos presenciais básicos em TIC</p> <p>Ofertar cursos presenciais: nível avançados de TIC (Word, Excell, Power Point, Photoshop, etc.)</p> <p>Diversificar a oferta de capacitação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formação em cidadania • Artes (música, instrumentos musicais) • Gastronomia • Artesanato • Aula de reforço escolar • Comércio varejista • Administrativo • Técnicas para o 1º emprego • Línguas (inglês) <p>Ofertar palestras e debates sobre temas SI.</p>
Futuro: “O futuro para mim é o presente também”	
Esperança	Esperança de melhorar de vida com a possibilidade de acesso. De igualar as oportunidades.
Inclusão Digital	Continuação com a política de ID com acesso gratuito (computador e internet, cursos)
	Existir mais Telecentros com integração de outros serviços (Ex: Telecentro Bakana)
	Cada Telecentro com uma página no Facebook (comunicação com a comunidade)
Ameaças	
	Ameaça de utilização pela expansão do uso do celular com muitas funções e substituir o modelo atual de Telecentro
Mudança Social	
	Positivo
	Mudar a forma de pensar após usar a internet “abrindo a cabeça de muita gente”
	Negativo
	Descrença com a mudança social das pessoas só pelo uso das TIC “ele não muda a visão dele do mundo, das pessoas, da sociedade, tendo a sociabilidade nos Telecentros, tendo acesso a outras coisas... ”

	Descobrir algo mais próximo (autodesenvolvimento)	Falta de motivação das pessoas em aprender, em usar corretamente os recursos disponíveis
	Descobrir mais diferenças (criticidade)	Perda de interesse (falta de paciência) dos jovens em ficar na frente do computador. Só gostam de utilizar celular
	Gostar mais de usar as TIC (internet)	Os jovens não gostam de escrever ou ler ou fazer cursos (só jogar e acessar a internet)
	Reconhecer o uso da internet	
	Mudar o comportamento social (o jeito de pensar) após conquistar um emprego pelo uso da internet no Telecentro	Facilidade em ligar e usar o celular é maior do que o computador (jovens)
	Mudar de grau de escolaridade <i>“Ingressei na faculdade usando a infraestrutura do Telecentro”.</i>	
	Aprender a compartilhar conhecimento com o uso do espaço público <i>“A importância das palestras e debates para que as pessoas possam exercer a cidadania digital”.</i> <i>“Vai conversando também aqui e isso vai crescendo”.</i>	
	Mudar/ter renda salarial - Inserção no mercado de trabalho <i>“O conhecimento que temos aqui é 100% válido, eu acredito que irá abrir muitas portas, sim, vai ser um diferencial”.</i>	

Apêndice H – Seleção de Telecentros prevista em 2015 para a aplicação do questionário**Tabela 106.** Análise de temática - Sociedade da Informação TIC

Regional	Espaço		Nível	Como a entidade é conhecida	Endereço			
					(tipo, nome e nº do logradouro e bairro)			
Barreiro	PBH	BH CIDADANIA	1	CRAS Petrópolis	Rua	das Águas	48	Petrópolis
Leste	PBH	BH CIDADANIA	1	Alto Vera Cruz	Rua	Padre Júlio Maria	1550	Alto Vera Cruz
Leste	PBH	BH CIDADANIA	1	Alto Vera Cruz	Rua	Padre Júlio Maria	1550	Alto Vera Cruz
Noroeste	PBH	BH CIDADANIA	1	Ciame Pindorama	Rua	Guararapes	1810	Pindorama
Noroeste	PBH	SMATE	1	Escola Profissionalizante Raimunda da Silva Soares	Rua	Carmo do Rio Claro	411	Pedreira Prado Lopes
Noroeste	COMUNITÁRIO		1	Obra Kolping de Minas Gerais	Rua	Barbosa	355	Coqueiros
Noroeste	COMUNITÁRIO		1	Comunidade Kolping Padre Teodoro da Vila Belém	Rua	General Clark	485	São Salvador
Norte	PBH	BH CIDADANIA	1	Zilah Spósito	Rua	Coquilho	75	Zilah Spósito
Norte	PBH	BH CIDADANIA	1	Brasilina de Oliveira / CRAS Novo Aarão Reis	Av.	Risoleta Neves (Via 240)	347	Novo Aarão Reis
Norte	PBH	BH CIDADANIA	1	Providência	Rua	Arantina	375	Minaslândia
Norte	PBH	BH CIDADANIA	1	Jardim Felicidade	Rua	Cecília Trindade Silva / Antiga Curumim	10	Jardim Felicidade
Norte	COMUNITÁRIO		1	Centro de Apoio Comunitário Madre José	Rua	Áurea Rocha Madeira	220	Tupi / Pedreira
Oeste	PBH	BH CIDADANIA	1	Havaí	Rua	Costa do Marfim	480	Havaí
Oeste	COMUNITÁRIO		1	Grupo de Convivência Da Comunidade Ventosa	Rua	Nicolina de Lima	140	Jardim América - Ventosa
Pampulha	PBH	BH CIDADANIA	1	Vila Santa Rosa	Rua	Aveiro	191	São Francisco
Venda Nova	PBH	BH CIDADANIA	1	Apolônia	Rua	Visconde de Itaborai	304	Jardim Leblon
Venda Nova	PBH	BH CIDADANIA	1	CRAS Lagoa	Rua	José Sabino Maciel	120	Lagoa
Venda Nova	PBH	BH CIDADANIA	1	CRAS Mantiqueira (Prodagertes - Felipe Aranha)	Rua	Luzia Salomão	300	Mantiqueira
Barreiro	PBH	FMC	2	Centro Cultural Vila Santa Rita	Rua	Ana Rafael Dos Santos	149	Vila Santa Rita
Barreiro	PBH	SMED	2	Escola Municipal Aurélio Buarque de Holanda	Rua	Avencas	277	Lindéia
Barreiro	PBH	FMC	2	Centro Cultural Lindéia Regina	Rua	Aristolino Basílio de Oliveira	445	Regina
Barreiro	PBH	FMC	2	Centro Cultural Bairro das Indústrias	Rua	dos Industriários	289	Novo das Indústrias
Barreiro	COMUNITÁRIO		2	Associação Jovens de Petrópolis	Rua	Chafariz - Rua das Águas, 48	S/N	Petrópolis
Centro-Sul	PBH	BH CIDADANIA	2	Vila Santa Rita de Cássia	Rua	São Tomás de Aquino	640	Morro do Papagaio

Tabela 106. Análise de temática - Sociedade da Informação TIC

Regional	Espaço		Nível	Como a entidade é conhecida	Endereço (tipo, nome e nº do logradouro e bairro)			
					Rua			
Centro-Sul	PBH	BH CIDADANIA	2	Vila Fátima	Rua	Dona Benta	145	Vila Nossa Senhora de Fátima / Serra
Centro-Sul	PBH	BH CIDADANIA	2	Vila Marçola	Rua	Engenheiro Lucas Júlio Proença	73	Serra
Centro-Sul	PBH	FMC	2	Centro Cultural Vila Fátima	Rua	São Miguel Arcanjo	215	Vila Nossa Senhora de Fátima / Aglomerado da Serra
Centro-Sul	PBH	SMSA	2	Centro de Convivência Cezar Campos	Rua	Orenoco	68	Cruzeiro
Centro-Sul	PBH	FMC	2	Centro Cultural da Vila Marçola	Rua	Mangabeira da Serra	320	Vila Marçola - Serra
Centro-Sul	COMUNITÁRIO		2	Centro de Integração Martim Lutero	Rua	São Tomás	70	Serra
Leste	PBH	FMC	2	Centro Cultural São Geraldo	Rua	Silva Alvarenga	548	São Geraldo
Leste	PBH	BH CIDADANIA	2	Granja de Freitas	Rua	do Grupo	12	Granja de Freitas
Leste	COMUNITÁRIO		2	Asas - Associação Shekinah de Assistência Social	Rua	Alair Pereira da Silva	205	Taquaril
Leste	COMUNITÁRIO		2	Associação Metodista de Promoção Humana - Amproh	Rua	Itaipu	931	Alto Vera Cruz
Nordeste	PBH	BH CIDADANIA	2	CRAS Conjunto Paulo VI	Rua	Itarumirim	2	Conjunto Paulo VI
Nordeste	PBH	SMED	2	Escola Integrada Honorina Rabello	Rua	Maria Conceição Bonfim	351	Goiana B
Nordeste	PBH	BH CIDADANIA	2	Vila Maria	Rua	dos Argentinos	105	Jardim Vitória
Norte	COMUNITÁRIO		2	Projeto Ações Comunitárias	Rua	Macaúbas	265	Guarani
Nordeste	COMUNITÁRIO		2	OREP - Padres Escolápios	Rua	dos Coqueiros	205	Maria Goretti
Nordeste	COMUNITÁRIO		2	Obra Social da Paróquia Nossa Senhora da Anunciação	Rua	Cacimba de Areia	201	São Gabriel
Nordeste	COMUNITÁRIO		2	Creche Casa do Sol	Rua	Júnia Cristina	120	Nazaré
Noroeste	PBH	BH CIDADANIA	2	Califórnia	Av.	Havai	700	Conjunto Califórnia I
Noroeste	PBH	BH CIDADANIA	2	Vila Senhor dos Passos	Rua	Evaristo da Veiga	239	Vila Senhor dos Passos / Lagoinha
Noroeste	PBH	SMSA	2	Cersami Noroeste	Rua	Manhumirim	415	Padre Eustáquio
Noroeste	PBH	BH CIDADANIA	2	Vila Coqueiral	Rua	Rainha das Flores	102	Jardim Filadélfia
Noroeste	PBH	BH CIDADANIA	2	Sumaré	Rua	Cirilo Gaspar de Araújo	518	Sumaré
Pampulha	COMUNITÁRIO		2	AMBJA - Associação Moradores do Bairro Jardim Alvorada	Rua	Flor D'Água	711	Jardim Alvorada

Tabela 106. Análise de temática - Sociedade da Informação TIC

Regional	Espaço		Nível	Como a entidade é conhecida	Endereço (tipo, nome e nº do logradouro e bairro)			
					Rua			
Noroeste	COMUNITÁRIO		2	Igreja Evangélica Templo da Bênção	Rua	Joaquim Assis Ribeiro	210	Califórnia II
Noroeste	COMUNITÁRIO		2	EPRE - Educandário Presbiteriano Renovado	Rua	Flor do Norte	255	Jardim Alvorada
Noroeste	COMUNITÁRIO		2	PROSEBEME - Associação Comunitária	Rua	Egito	160	Glória /São Salvador
Norte	COMUNITÁRIO		2	Associação Comunitária dos Moradores do Bairro Monte Azul e Adjacências (Arraia, Palha Seca)	Rua	Capitão Eduardo	20	Monte Azul
Norte	COMUNITÁRIO		2	ASSMIG Mães de Minas	Rua	Armando Ribeiro dos Santos	331	São Bernardo
Norte	COMUNITÁRIO		2	ONG Solidaris	Rua	Comendador Wigg	212	São Tomáz
Norte	COMUNITÁRIO		3	Vila 31 de Março	Rua	União Estudantil	108	
Norte	COMUNITÁRIO		2	Igreja Nossa Senhora de Fátima	Rua	Furkim Werneck	645	Tupi
Norte	COMUNITÁRIO		2	Igreja Batista do Calvário	Rua	Barão de Coromandel	681	São Tomáz
Oeste	PBH	BH CIDADANIA	2	Morro das Pedras	Ave	Silva Lobo	2379	Nova Granada
Oeste	PBH	BH CIDADANIA	2	CRAS Vila Antena	Rua	Central	56	Vila Antena
Oeste	PBH	URBEL	2	Crear Cabana	Rua	da Mina	70	Cabana
Oeste	COMUNITÁRIO		2	Sociedade Cruz de Malta	Rua	Cachoeira de Minas	434	Morro das Pedras
Oeste	COMUNITÁRIO		2	Grupo de Apoio à Criança e ao Adolescente da Cabana e Região	Rua		48	Cabana
Pampulha	PBH	BH CIDADANIA	2	São José - Crás São José	Rua	Joaquim José Ribeiro	50	São José
Pampulha	PBH	BH CIDADANIA	2	Novo Ouro Preto	Ave	Geraldina Cândida de Jesus	92	Novo Ouro Preto
Barreiro	COMUNITÁRIO		3	Centro Cultural Zilah Spósito	Rua	Carnaúba	286	Bairro Jaqueline
Barreiro	COMUNITÁRIO		3	Conselho Comunitário Assis Chateaubriand	Rua	Cesar Dacorso Filho	S/ Nº	Vale do Jatobá
Centro-Sul	COMUNITÁRIO		3	FEMAM (ONG Querubins)	Rua	Desengano	25	Vila Acaba Mundo
Leste	PBH	BH CIDADANIA	3	Amazonas (CRAS Mariano de Abreu)	Rua	Cinco de Janeiro	S/N	Mariano de Abreu
Leste	PBH	BH CIDADANIA	3	Taquaril	Rua	Pedro de Cintra	77	Taquaril
Nordeste	COMUNITÁRIO		3	COMUPRA - Cons. Com. Unidos pelo Ribeiro de Abreu	Rua	Remi Pereira Lopes	140	Ribeiro de Abreu
Nordeste	COMUNITÁRIO		3	Centro Social de Apoio à Criança e ao Adolescente do Conjunto Paulo VI	Rua	Paço da Liberdade	2	Conjunto Paulo VI
Pampulha	COMUNITÁRIO		3	Associação de Cultura da Comunidade Jardim Alvorada	Rua	Flor do Norte	255	Jardim Alvorada
Oeste	PBH	BH CIDADANIA	3	Havai/Ventosa (Anexo)	Rua	Nicolina de Lima	316	Ventosa
Venda Nova	COMUNITÁRIO		3	Centro Cultural Alto Vera Cruz	Rua	Padre Júlio Maria	1577	Alto Vera cruz

Fonte: Diretoria de Inclusão Digital da Prodabel, out. 2015

Apêndice I - Questionário online - Estudo Inferencial (3)**QUESTIONÁRIO**

Pesquisa de usuários em Telecentros de Belo Horizonte - Percepção do exercício da Cidadania Digital em espaços de Inclusão Digital

Este questionário enquadra-se numa investigação, relativa a um Doutoramento em Ciências e Tecnologias da Informação, no ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa, com o apoio da Prodabel - Empresa de informática e informação do Município de Belo Horizonte, gestora do programa de inclusão digital (BH-Digital) da Prefeitura de Belo Horizonte. Pretende-se verificar o que as pessoas pensam e sentem acerca das Tecnologias de Comunicação e Informação (TIC), deste Telecentro e da contribuição do mesmo para a sua formação e bem-estar.

O preenchimento do questionário é anônimo e voluntário. Os dados obtidos são confidenciais e destinam-se apenas a tratamento estatístico. Pode desistir a qualquer momento, se assim o desejar. Caso queira candidatar-se a ganhar um *notebook*, responda, por favor, a todas as perguntas.

Não existem respostas certas ou erradas. Procure responder de modo simples, sincero e rápido. A sua opinião (pessoal) é muito importante para nós! Agradecemos que comece por nos dar algumas informações sobre você:

Identificação socioeconômica**Sexo:**

- Feminino
- Masculino

Idade (anos): _____

Estado civil:

- solteiro
- casado/união estável/amigado
- viúvo

Renda Familiar Mensal (valor aproximado):

Valores em Reais: _____

Escolaridade:

- somente alfabetizado
- 1º grau - Elementar (da 1ª à 4ª série)
- 1º grau - Médio (1º ciclo, da 5ª à 8ª série)
- 2º grau - Médio (2º ciclo)
- 3º grau - Superior
- Mestrado
- Doutorado

Ocupação:

- Empregado formal (carteira de trabalho assinada)
- Empregado informal (sem carteira assinada)
- Trabalhador por conta própria (autônomo)
- Empregador
- Estudante (só estuda)
- Estudante trabalhador (estuda e trabalha)
- Desempregado e/ ou Seguro de Desemprego
- Aposentado
- Dona(o) de casa (não trabalha fora)

Nome do Bairro ou Vila onde mora: _____

Nome do Telecentro onde está respondendo o questionário _____

1º Bloco - TIC na Sociedade em rede

Nota: TIC ou Tecnologias de Informação e Comunicação refere-se ao uso de ferramentas tecnológicas, como computadores, celulares, sistemas, redes de computadores, internet, *e-mails*, *blogs*, *twitter*, redes sociais, etc. Nas perguntas seguintes, por favor responda de forma tão rápida e sincera quanto possível, assinalando em cada pergunta, com um X, o número que traduz melhor aquilo que pensa ou sente – de acordo com a Tabela à frente de cada questão.

Q1- Com que frequência você utiliza cada uma das TIC (a seguir indicadas):					
Itens	Uma vez por mês, ou menos	Uma vez a cada 15 dias	Uma vez por semana	Duas a três vezes por semana	Todos os dias, ou quase todos os dias
Internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Computador	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Celular	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tablet ou iPad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Outras TIC (<i>e-mail</i> , <i>blogs</i> , <i>twitter</i> , redes sociais)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q2- Para você, as TIC (ou Tecnologias de Informação e Comunicação) contribuem para:					
Itens	Discordo totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
Abandono de jogos e brincadeiras tradicionais (futebol de rua, bonecas, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Abrir a cabeça (estar aberto a novas ideias)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Adquirir conhecimentos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ajudar a solucionar muitos dos nossos problemas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aproximar pessoas de níveis sociais e educacionais diferentes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Capacitar-se para uma atividade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Compartilhar informação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Complicar a vida	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conscientizar-se dos problemas locais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conscientizar-se dos problemas nacionais/globais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Copiar trabalhos de outros autores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dependência da internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dependência do celular/ <i>smartphone</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dependência do computador	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Discutir/trocar ideias	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disponibilizar idênticas informações/oportunidades a pobres e a ricos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Divulgar falsas informações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Divulgar informações contraditórias (incoerentes ou disparatadas)	<input type="radio"/>				
Estudar melhor	<input type="radio"/>				
Excluir da sociedade os mais idosos (pela sua dificuldade em atualizar-se)	<input type="radio"/>				
Excluir da sociedade pessoas com baixo poder aquisitivo/menos posses	<input type="radio"/>				
Fazer as pessoas perder tempo	<input type="radio"/>				
Fazer/reforçar amizades presenciais (face a face)	<input type="radio"/>				
Fazer/reforçar amizades virtuais (<i>online</i>)	<input type="radio"/>				
Ficar longe dos projetos e problemas da comunidade	<input type="radio"/>				
Governo disponibilizar melhores (mais qualidade) serviços públicos	<input type="radio"/>				
Haver desemprego (tecnologia substitui trabalho humano)	<input type="radio"/>				
Iludir sobre a qualidade de serviços e produtos	<input type="radio"/>				
Isolamento das pessoas	<input type="radio"/>				
Não ler livros	<input type="radio"/>				
Opinar livremente	<input type="radio"/>				
Organizar manifestações sociais usando as redes sociais	<input type="radio"/>				
Participar em processos políticos (leis, orçamento participativo e prestação de contas públicas, etc.)	<input type="radio"/>				
Pesquisar informações úteis/interessantes	<input type="radio"/>				
Procurar trabalho	<input type="radio"/>				
Realizar objetivos na vida	<input type="radio"/>				
Rejeitar pessoas que pensam ou agem diferente	<input type="radio"/>				
Relacionar-se (comunicar-se) com outras pessoas	<input type="radio"/>				
Sentir-se integrado na sociedade	<input type="radio"/>				
Surgir novas lideranças locais	<input type="radio"/>				
Ter acesso a mais informação	<input type="radio"/>				
Ter preguiça de pensar	<input type="radio"/>				
Trabalhar melhor	<input type="radio"/>				
Usar as redes sociais para se manifestar	<input type="radio"/>				
Outro (a):	<input type="radio"/>				

Q3- Para você, a Internet é:

Itens	Discordo totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
Ampliação dos canais de comunicação de forma direta e	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

rápida (<i>blogs, sites, redes sociais, etc.</i>)					
Economia de tempo	<input type="radio"/>				
Fim da televisão	<input type="radio"/>				
Forma de envolver em questões políticas	<input type="radio"/>				
Fuga (ou distração) da realidade	<input type="radio"/>				
Instrumento de conscientização das pessoas	<input type="radio"/>				
Meio de encontrar qualquer informação	<input type="radio"/>				
Meio de expor a imagem pessoal	<input type="radio"/>				
Meio inseguro para se fazer qualquer operação	<input type="radio"/>				
Meio para fazer reclamações por escrito	<input type="radio"/>				
Meio para promover a mudança de opinião	<input type="radio"/>				
Meio para se fazer pagamentos	<input type="radio"/>				
Recurso essencial para se viver o dia a dia	<input type="radio"/>				
Rede essencial de troca de informação	<input type="radio"/>				
Reprodução de preconceitos (sobre raças, nível social, poder, etc.)	<input type="radio"/>				
Risco de sofrer “ <i>bullying</i> ” (ou maus tratos <i>online</i>) (19)	<input type="radio"/>				
Outro(a):	<input type="radio"/>				

Q4 - Em que medida o uso das TIC faz você sentir:					
Itens	Nada	Pouco	Nem pouco Nem muito	Bastante	Muito
Ânimo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ansiedade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atualizado(a)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Capaz	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Confiante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Curiosidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Desconfortável	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Frustração	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Independente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Indiferente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Insegurança	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Integração	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Isolamento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Liberdade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Poder	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Preguiça de pensar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Realização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Satisfação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Segurança	<input type="radio"/>				
Tranquilidade	<input type="radio"/>				
Zangado(a)	<input type="radio"/>				
Outro(a):	<input type="radio"/>				

2º Bloco - Cidadania

Q5- Para você, a Cidadania é:

Itens	Discordo totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
Ajudar a resolver os problemas da comunidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Assegurar direitos na sociedade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conquistar um objetivo na vida	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conscientizar-se sobre a realidade em que vive	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fazer-se ouvir	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Garantir o direito à vida	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Haver igualdade de direitos (baseada em ideias, valores e crenças)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Igualdade de obrigações para todos (baseada em ideias, valores e crenças)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Manifestar-se politicamente de forma livre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Participar de movimentos políticos/sociais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Participar no desenvolvimento local	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Poder participar em questões sociais, ambientais, políticas, etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Poder pronunciar-se e lutar pelos seus direitos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Preocupar-se com o coletivo ou comunidade (por solidariedade)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Respeitar a liberdade de opinião	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Respeitar direitos e deveres de todas as pessoas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Respeitar o espaço de cada um(a)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saber o seu papel num grupo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saber ouvir e falar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ser livre (na sociedade)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ser respeitado(a)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ter direito ao trabalho e a rendimentos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ter lazer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ter liberdade de pensamento e comunicação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ter moradia (casa)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ter o que comer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ter ocupação profissional reconhecida por lei	<input type="radio"/>				
Ter responsabilidade	<input type="radio"/>				
Ter uma posição reconhecida na sociedade	<input type="radio"/>				
Viver coletivamente em harmonia	<input type="radio"/>				
Outro(a):	<input type="radio"/>				

Q6- Para você, a Cidadania Digital (a nível virtual) é:					
Itens	Discordo totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
Ajudar cada um(a) a sentir-se membro da sociedade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Combater <i>online</i> qualquer exclusão (cultural, econômica, territorial ou étnica)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Convidar o outro a participar na sociedade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Desenvolver serviços de governo <i>online</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ensinar as pessoas a pesquisar informação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Excluir da sociedade pessoas que não dominam às TIC	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Garantia do direito a ter acesso à internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lutar contra a exclusão digital	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O acesso às TIC de jovens pobres (que não tem oportunidades)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O direito à vida em sociedade com a participação civil e política	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O direito de se informar <i>online</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O modo como os usuários se comportam na internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O processo <i>online</i> de conquistar (igualdade de) direitos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O processo <i>online</i> de libertação de uma condição social e econômica ruim	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O uso de serviços que aproximam os assuntos públicos dos cidadãos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Poder participar em quaisquer processos <i>online</i> (recursos, sistemas, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Poder votar <i>online</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Processo <i>online</i> para resolver problemas (da comunidade, do país ou do mundo)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Promover o acesso aos mundos digitais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Resolver várias questões <i>online</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Saber usar as TIC para fins de bem social	<input type="radio"/>				
Sentir que posso ajudar a resolver qualquer problema	<input type="radio"/>				
Sentir-me conectado(a) a qualquer pessoa em qualquer lado	<input type="radio"/>				
Ter acesso a qualquer processo (recurso, norma ou sistema) <i>online</i>	<input type="radio"/>				
Ter domínio no uso das TIC	<input type="radio"/>				
Ter uma visão crítica ao participar em processos <i>online</i>	<input type="radio"/>				
Uma forma ativa de agir que fortalece o exercício da cidadania	<input type="radio"/>				
Uma forma <i>online</i> de manifestar e mobilizar na sociedade de informação	<input type="radio"/>				
Usar a internet para participação política	<input type="radio"/>				
Usar a internet para participação social e econômica na sociedade	<input type="radio"/>				
Usar às TIC de forma responsável	<input type="radio"/>				
Usar às TIC para conscientizar as pessoas a viver em sociedade	<input type="radio"/>				
Outro(a):	<input type="radio"/>				

3º Bloco - Telecentro

Q7- Com que frequência você utiliza o Telecentro:

Item	Uma vez por mês, ou menos	Uma vez a cada 15 dias	Uma vez por semana	Duas a três vezes por semana	Todos os dias, ou quase todos os dias
Telecentro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q7a- Com que frequência você utiliza cada um dos recursos do Telecentro:

Itens	Uma vez por mês, ou menos	Uma vez a cada 15 dias	Uma vez por semana	Duas a três vezes por semana	Todos os dias, ou quase todos os dias
Internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Computador	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Impressora	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q8- Para você, o Telecentro permite:

Itens	Discordo totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
Acolher as pessoas da comunidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ajudar as pessoas a mudar de classe social	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ajudar as pessoas a mudar o grau de escolaridade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ajudar no crescimento da comunidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aprender a compartilhar conhecimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Aprender coisas novas	<input type="radio"/>				
Aprender normas de convívio social	<input type="radio"/>				
Aprender para ajudar outras pessoas	<input type="radio"/>				
Aumentar a capacidade crítica das pessoas	<input type="radio"/>				
Capacitar pessoas para uma atividade profissional	<input type="radio"/>				
Conhecer novas pessoas <i>online</i>	<input type="radio"/>				
Dar igual oportunidade de acesso à informação a todas as pessoas	<input type="radio"/>				
Desenvolver habilidades em TIC	<input type="radio"/>				
Estar com amigos	<input type="radio"/>				
Estar num bom ambiente de estudo e lazer	<input type="radio"/>				
Facilitar o acesso ao conhecimento	<input type="radio"/>				
Incentivar a (auto)aprendizagem	<input type="radio"/>				
Incentivar o interesse por novas coisas	<input type="radio"/>				
Inserir as pessoas no mercado de trabalho	<input type="radio"/>				
Interagir com professor/monitor	<input type="radio"/>				
Isolar-se das pessoas	<input type="radio"/>				
Mais liberdade de agir do que na escola (internet, computador, etc.)	<input type="radio"/>				
Melhorar a vida das pessoas	<input type="radio"/>				
Oferecer oportunidades (para trabalhar ou estudar)	<input type="radio"/>				
Participar de cursos de capacitação gratuitos	<input type="radio"/>				
Sentir-se bem (no Telecentro)	<input type="radio"/>				
Sentir-se membro da comunidade	<input type="radio"/>				
Ser bem acolhido (no Telecentro)	<input type="radio"/>				
Ter acesso a melhor computador do que em casa	<input type="radio"/>				
Ter acesso a melhor ligação à internet do que em casa	<input type="radio"/>				
Ter ajuda das pessoas que estão no Telecentro	<input type="radio"/>				
Ter liberdade para usar computador, acessar internet ou jogar	<input type="radio"/>				
Ter livre acesso, sem discriminação de cor, raça, sexo, faixa de renda	<input type="radio"/>				
Ter privacidade ao usar o computador, internet ou a jogar	<input type="radio"/>				
Tirar crianças e jovens da rua	<input type="radio"/>				
Usar gratuitamente a internet	<input type="radio"/>				
Usar gratuitamente o computador	<input type="radio"/>				
Usar gratuitamente vários serviços (impressora, telefone, biblioteca, etc.)	<input type="radio"/>				
Usar o telefone celular em vez do computador	<input type="radio"/>				
Outro(a):	<input type="radio"/>				

Q9- Para você, o que leva alguém a não frequentar o Telecentro?						
Itens		Discordo totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
As pessoas serem maltratadas		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Faltar <i>wi-fi</i> para usar no celular		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Não conhecer as atividades oferecidas pelo Telecentro		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Não haver um gestor envolvido com a comunidade		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Não saber onde fica o Telecentro		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Não ser permitido conversar		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Não ser permitido jogar		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O espaço físico ser ruim		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O Telecentro ficar longe de casa		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O Telecentro não ser visto por quem passa na rua		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O tempo para usar a internet ser limitado		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O usuário tem que ser registrado		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os computadores utilizarem Sistema Livre (Libertas)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Outro:		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q10- O que leva você a frequentar o Telecentro?					
Itens	Nada	Pouco	Nem pouco nem muito	Bastante	Muito
Ficar perto de casa	<input type="radio"/>				
Haver um ambiente tranquilo para estudo (silencioso)	<input type="radio"/>				
Não ter computador em casa	<input type="radio"/>				
Não ter internet em casa	<input type="radio"/>				
Participar de cursos de capacitação gratuitos	<input type="radio"/>				
Sentir-se em segurança	<input type="radio"/>				
Ter companhia	<input type="radio"/>				
Trabalhar com outras pessoas	<input type="radio"/>				
Usar a internet	<input type="radio"/>				
Usar o computador	<input type="radio"/>				
Usar vários serviços (impressora, telefone, biblioteca, etc.)	<input type="radio"/>				
Outro:	<input type="radio"/>				

Q11- O que faz você online, habitualmente, no Telecentro?					
Itens	Nada	Pouco	Nem pouco nem muito	Bastante	Muito
Acessar as Redes Sociais (ex.: Facebook)	<input type="radio"/>				

Acessar o <i>e-mail</i>	<input type="radio"/>				
Acompanhar processos judiciais	<input type="radio"/>				
Assinar petições <i>online</i>	<input type="radio"/>				
Assistir a reuniões políticas/fóruns públicos <i>online</i>	<input type="radio"/>				
Baixar aplicativos úteis	<input type="radio"/>				
Baixar ou gravar músicas	<input type="radio"/>				
Baixar ou gravar vídeos	<input type="radio"/>				
Comentar o que outras pessoas escreveram (em <i>sites</i> de notícias, <i>blogs</i> , etc.)	<input type="radio"/>				
Compartilhar imagens ou fotos <i>online</i>	<input type="radio"/>				
Compartilhar informações sobre perigos/riscos para as pessoas (da comunidade ou não)	<input type="radio"/>				
Compartilhar informações sobre projetos e ações para a melhoria da comunidade	<input type="radio"/>				
Comprar <i>online</i>	<input type="radio"/>				
Confirmar <i>online</i> participação em manifestações políticas/sociais	<input type="radio"/>				
Conversar com as pessoas pela internet	<input type="radio"/>				
Convocar reuniões e manifestações para melhoria da comunidade	<input type="radio"/>				
Dar opiniões polêmicas	<input type="radio"/>				
Denunciar abusos, corrupções, maus tratos (ex. crianças, mulheres, negros, etc.)	<input type="radio"/>				
Encontrar informações úteis	<input type="radio"/>				
Expressar livremente pensamentos ou ideias	<input type="radio"/>				
Fazer campanhas políticas <i>online</i>	<input type="radio"/>				
Fazer currículo profissional	<input type="radio"/>				
Fazer <i>download</i> de material para estudo	<input type="radio"/>				
Jogar no computador (<i>online</i> ou não)	<input type="radio"/>				
Ler textos no computador	<input type="radio"/>				
Namorar/flertar pela internet	<input type="radio"/>				
Organizar petições <i>online</i> (abaixo-assinado, etc.) sobre questões ambientais/sociais	<input type="radio"/>				
Organizar petições <i>online</i> (abaixo-assinado, etc.) sobre questões políticas	<input type="radio"/>				
Ouvir músicas	<input type="radio"/>				
Participar em cursos de capacitação profissional	<input type="radio"/>				
Participar em cursos presenciais em TIC (World, Excel, Power Point, Internet, etc.)	<input type="radio"/>				
Participar em grupos <i>online</i> sobre questões políticas ou sociais	<input type="radio"/>				
Participar em processos políticos (ex: leis, prestação de contas públicas, etc.)	<input type="radio"/>				
Participar em reuniões públicas <i>online</i> sobre questões políticas/sociais	<input type="radio"/>				

Participar do Orçamento Participativo Digital do município	<input type="radio"/>				
Pesquisar assuntos de trabalho (ex.: oportunidades de emprego, temas, etc.)	<input type="radio"/>				
Pesquisar notícias do mundo	<input type="radio"/>				
Pesquisar notícias do país	<input type="radio"/>				
Pesquisar notícias locais (da comunidade/cidade)	<input type="radio"/>				
Pesquisar sobre diversos assuntos	<input type="radio"/>				
Postar frequentemente opiniões sobre questões políticas	<input type="radio"/>				
Postar mensagens (escritas, áudio ou vídeo)	<input type="radio"/>				
Procurar informações sobre cursos (de graduação, pós-graduação e de extensão)	<input type="radio"/>				
Procurar serviços médicos, agendar consultas ou ver resultados de exames médicos	<input type="radio"/>				
Produzir material para estudo	<input type="radio"/>				
Realizar pesquisa escolar	<input type="radio"/>				
Tomar conhecimento <i>online</i> de manifestações políticas/sociais	<input type="radio"/>				
Trabalhar <i>online</i> (computador e internet)	<input type="radio"/>				
Trabalhar <i>online</i> com outras pessoas para resolver problemas locais	<input type="radio"/>				
Trabalhar ou voluntariar para partido (ou candidato) político <i>online</i>	<input type="radio"/>				
Trabalhar usando apenas computador (sem ser <i>online</i>)	<input type="radio"/>				
Tratar <i>online</i> de assuntos locais ou da comunidade	<input type="radio"/>				
Tratar <i>online</i> de assuntos nacionais/globais	<input type="radio"/>				
Usar serviços do governo <i>online</i> (poda de árvores, tapa buracos nas ruas, etc.)	<input type="radio"/>				
Utilizar <i>blogs</i> para comunicar	<input type="radio"/>				
Ver vídeos (no Youtube, etc.)	<input type="radio"/>				
Votar <i>online</i>	<input type="radio"/>				
Outro(a):	<input type="radio"/>				

Q12- Para você, o papel do Gestor do Telecentro é:

Itens	Discordo totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
Convocar a comunidade local para manifestações (políticas, sociais...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Convocar a comunidade local para reuniões de interesse comum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Divulgar assuntos de interesse da comunidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Divulgar eventos sociais e manifestações políticas	<input type="radio"/>				
Elaborar material para divulgar eventos sociais e manifestações políticas	<input type="radio"/>				
Gerir página do Telecentro no Facebook com assuntos de interesse local	<input type="radio"/>				
Ofertar trabalho para funções no Telecentro	<input type="radio"/>				
Organizar atividades de lazer/cultura para a comunidade	<input type="radio"/>				
Orientar pessoas a pesquisar oportunidades de emprego	<input type="radio"/>				
Participar em reuniões, comissões, audiências públicas e conselhos comunitários	<input type="radio"/>				
Promover campanhas de ação social (Ex: troca de tampinhas por cadeiras de rodas, fazer bazar e doar para a comunidade, ajudar em transporte para o hospital)	<input type="radio"/>				
Ser uma liderança local	<input type="radio"/>				
Outro(a):	<input type="radio"/>				

Q13- Para você, o que poderia ser melhor no Telecentro?					
Itens	Discordo totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
Abrir aos finais de semana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Adequar o espaço físico para realizar cursos de formação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Adequar os computadores para realizar cursos de formação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ampliar os horários de funcionamento durante a semana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aumentar oferta de cursos presenciais de nível básico em TIC	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disponibilizar equipamento para fazer cópias e <i>scanner</i> de documentos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disponibilizar impressora para os usuários	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disponibilizar telefone fixo para fazer ligações urgentes e importantes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disponibilizar <i>wi-fi</i> para uso em celulares	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gerir melhor os tempos de acesso por usuário	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Haver curso a distância da linguagem de programação Java	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Haver curso a distância da linguagem de programação MySQL	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Haver curso a distância da linguagem de programação PHP	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Haver curso a distância de Espanhol	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Haver curso a distância de formação técnica (ex. vendas, 1º emprego, etc.)	<input type="radio"/>				
Haver curso a distância de Inglês	<input type="radio"/>				
Haver curso a distância de nível avançado Word, Excel, PowerPoint, etc.	<input type="radio"/>				
Haver curso a distância nível básico em Word, Excel, PowerPoint, etc.	<input type="radio"/>				
Haver cursos presenciais de formação técnica (ex: vendas, 1º emprego, etc.)	<input type="radio"/>				
Haver curso presencial de artes, música, artesanato ou gastronomia	<input type="radio"/>				
Haver curso presencial de nível avançado em Word, Excel, PowerPoint, Photoshop, etc.	<input type="radio"/>				
Haver curso presencial de nível básico em TIC para celular	<input type="radio"/>				
Haver instrutores/monitores com formação em questões de cidadania	<input type="radio"/>				
Haver instrutores/monitores com formação em questões de interesse local	<input type="radio"/>				
Haver instrutores/monitores com formação em TIC com nível avançado	<input type="radio"/>				
Haver maior divulgação do Telecentro e das suas atividades	<input type="radio"/>				
Haver maior privacidade para usar os computadores	<input type="radio"/>				
Haver mais computadores disponíveis	<input type="radio"/>				
Haver página do Telecentro no Facebook	<input type="radio"/>				
Haver palestras sobre a sociedade de informação e do conhecimento	<input type="radio"/>				
Haver palestras sobre cidadania e cidadania digital	<input type="radio"/>				
Haver uma manutenção frequente dos computadores	<input type="radio"/>				
Haver uma reparação dos computadores mais rápida	<input type="radio"/>				
Melhorar a qualidade de acesso à internet	<input type="radio"/>				
Ofertar aulas de reforço/apoio escolar	<input type="radio"/>				
Ter um único sistema de registro para acesso em todos os Telecentros	<input type="radio"/>				
Trocar equipamentos desatualizados	<input type="radio"/>				
Outro(a):	<input type="radio"/>				

Identificação para sorteio

Deseja participar do sorteio de um *notebook*?

Não

Sim

Deixe seu nome, carteira de identidade, endereço e seu *e-mail* para que possamos comunicar o resultado do sorteio.

Nome: _____

Carteira de Identidade: _____

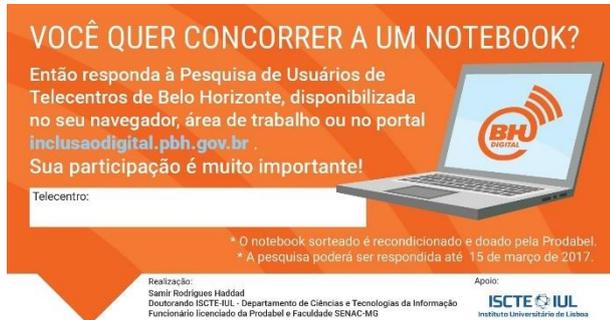
Endereço: _____

E-mail: _____

Obrigado pela participação!

Apêndice J - Material de divulgação do estudo inferencial para os usuários de Telecentros

1. Material desenvolvido pela Assessoria de Comunicação da Prodabel.

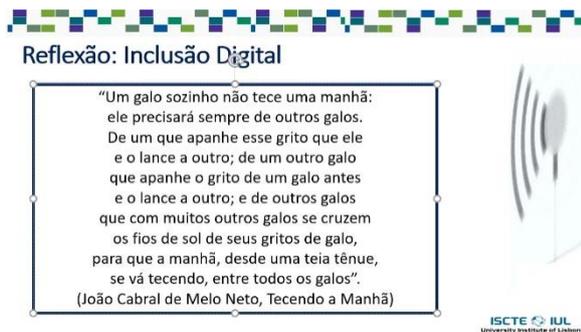
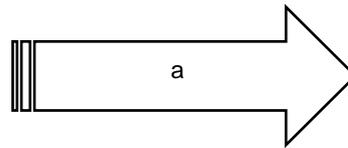


Display para computador



Banner formato A3

2. Apresentação da pesquisa para gestores dos Telecentros comunitários, escolas e centros culturais.



Apêndice k – Frequência de respostas por Bairros ou Vilas onde residem os usuários dos Telecentros no questionário de estudo

Tabela 107. Frequência dos Bairros ou Vilas em que residem os usuários dos Telecentros

Nº.	Bairro ou Vila	Frequência de resposta por local
1	Aarão Reis	1
2	Águas Claras	1
3	Alípio de Melo	5
4	Alto Vera Cruz	1
5	Anchieta	1
6	Aparecida	7
7	Arpoador	1
8	Arvoredo 2	1
9	Barro Preto	1
10	Belo Horizonte	1
11	Betânia	4
12	Boa Vista	9
13	Bom Jesus	1
14	Bonfim	1
15	Brasil Industrial	1
16	Cabana	1
17	Cachoeirinha	4
18	Caetano Furquim	2
19	Caiçara	3
20	Califórnia	7
21	Candelária	1
22	Carlos Prates	3
23	Casa Branca	1
24	Castelo	1
25	Centro	4
26	Céu Azul	12
27	Cidade nova	1
28	Concórdia	29
29	Confisco	1
30	Coqueiros	3
31	Dom Pedro I	1
32	Dona Clara	1
33	Ermelinda	2
34	Estrela Dalva Contagem	1
35	Estrela do Oriente	2
36	Etelvina Carneiro	1
37	Europa	1
38	Fernão Dias	1
39	Floresta	5
40	Girassol	1
41	Glória	11
42	Goiânia	12
43	Graça	1
44	Granja de Freitas	3

Tabela 107. Frequência dos Bairros ou Vilas em que residem os usuários dos Telecentros

Nº.	Bairro ou Vila	Frequência de resposta por local
45	Guadalajara	1
46	Guarani	5
47	Ipê	4
48	Ipiranga	11
49	Itapoã	1
50	Itatiaia	1
51	Jaqueline	1
52	Jaraguá	1
53	Jardim Alvorada	24
54	Jardim América	2
55	Jardim dos Comerciantes	2
56	Jardim Europa	1
57	Jardim Filadélfia	1
58	Jardim Laguna	1
59	Jardim Leblon	2
60	Jardim Paquetá	3
61	Jardim Riacho das Pedras	1
62	Jardim Vitória	4
63	Katia	1
64	Lagoinha	1
65	Lajedo	1
66	Lindéia	2
67	Manacas	2
68	Mantiqueira	4
69	Marajó	2
70	Maria Helena	1
71	Milanês	2
72	Milionários	1
73	Minaslandia	1
74	Monsenhor Horta	1
75	Monte Azul	1
76	Morro Alto - Vespasiano	2
77	Morro das Pedras	1
78	Morro do Papagaio - Santa Lúcia	2
79	Nações Unidas	1
80	Nossa Senhora da Conceição - Serra	1
81	Nossa Senhora da Glória	1
82	Nossa Senhora das Vitórias	1
83	Nossa Senhora de Fátima	1
84	Nova Cachoeirinha	2
85	Nova Cintra	1
86	Nova Esperança	1
87	Nova Gameleira	1
88	Nova Pampulha	1
89	Nova Vista	3
90	Nova York	1
91	Novo Glória	1

Tabela 107. Frequência dos Bairros ou Vilas em que residem os usuários dos Telecentros

Nº.	Bairro ou Vila	Frequência de resposta por local
92	Novo Progresso	6
93	Novo São Lucas	1
94	Ouro Minas	4
95	Ouro Preto	3
96	Padre Eustáquio	5
97	Palmares	1
98	Palmeiras	7
99	Palmital	1
100	Paraíso	1
101	Parque Recreio	1
102	Parque Riachuelo	1
103	Paulo VI	4
104	Pedreira Prado Lopes	1
105	Petrolândia	1
106	Petrópolis	1
107	Pindorama	10
108	Piratininga	2
109	Planalto	1
110	Primeiro de Maio	2
111	Regina	1
112	Ressaca	1
113	Ribeiro de Abreu	4
114	Rio Branco	1
115	Sagrada Família	2
116	Salgado Filho	3
117	Santa Amélia	3
118	Santa Cruz	7
119	Santa Efigênia	2
120	Santa Inês	1
121	Santa Maria	1
122	Santa Mônica	1
123	Santa Terezinha	7
124	Santo André	6
125	São Bernardo	4
126	São Cristóvão	8
127	São Gabriel	2
128	São Geraldo	27
129	São José	1
130	São Lucas	2
131	São Marcos	2
132	São Pedro	1
133	São Salvador	11
134	São Tomaz	3
135	Senhor Bom Jesus	1
136	Serra	3
137	Serra - Vila Fátima	1
138	Serra Traviat	1

Tabela 107. Frequência dos Bairros ou Vilas em que residem os usuários dos Telecentros

Nº.	Bairro ou Vila	Frequência de resposta por local
139	Serra Verde	1
140	Serrano	2
141	Sevilha B	1
142	Taquaril	1
143	Tirol	1
144	Tupi	10
145	União	2
146	Urca	1
147	Venda Nova	2
148	Ventosa - Jardim América	33
149	Veredas das Gerais	1
150	Vila Acaba Mundo	3
151	Vila Antena	1
152	Vila da Luz	1
153	Vila Fátima - Serra	3
154	Vila Fazendinha	1
155	Vila Maria Virgínia	1
156	Vila Nossa Senhora Aparecida	2
157	Vila Nossa Senhora da Conceição	1
158	Vila Paquetá	1
159	Vila Pérola	1
160	Vila Pinho	1
161	Vila Santa Rita	6
162	Vila Santa Sofia	1
163	Vila Santana do Cafezal	10
164	Vila Senhor dos Passos	1
165	Vila Tiradentes	1
166	Vista Alegre	2
167	Vitória	2
168	Xangrilá	2
Total respostas		515

Apêndice L - Estatística descritiva dos dados complementares do Estudo Inferencial**Tabela 108.** Contribuição das TIC

Item	Média	Desvio-padrão
Adquirir conhecimentos	4,34	0,732
Compartilhar informação	4,31	0,752
Ter acesso a mais informação	4,26	0,817
Procurar Trabalho	4,25	0,797
Pesquisar informações úteis/interessantes	4,22	0,771
Abrir a cabeça (estar aberto a novas ideias)	4,19	0,746
Estudar melhor	4,19	0,853
Relacionar-se (comunicar-se) com outras pessoas	4,17	0,767
Capacitar-se para uma atividade	4,16	0,745
Ajudar a solucionar muitos dos nossos problemas	4,15	0,824
Discutir/trocar ideias	4,06	0,811
Aproximar pessoas de níveis sociais e educacionais diferentes	4,03	0,830
Trabalhar melhor	3,96	0,918
Conscientizar-se dos problemas nacionais e globais	3,94	0,963
Usar as redes sociais para se manifestar	3,92	1,031
Realizar objetivos na vida	3,89	1,005
Sentir-se integrado na sociedade	3,88	0,954
Conscientizar-se dos problemas locais	3,83	0,917
Fazer/reforçar amizades virtuais (<i>online</i>)	3,82	0,960
Disponibilizar idênticas informações/oportunidades a pobres e a ricos	3,79	1,073
Organizar manifestações sociais usando as redes sociais	3,77	1,027
Opinar livremente	3,77	1,037
Participar em processos políticos	3,74	0,994
Surgir novas lideranças locais	3,70	0,995
Governo disponibilizar melhores (mais qualidade) serviços públicos	3,60	1,121
Fazer/reforçar amizades presenciais (<i>face a face</i>)	3,37	1,123
Dependência do computador	3,27	1,173
Dependência do celular/smartphone	3,23	1,245
Dependência da internet	3,23	1,230
Outro (a):	3,18	1,453
Copiar trabalhos de outros autores	3,02	1,205
Divulgar informações contraditórias	2,98	1,250
Divulgar falsas informações	2,98	1,302
Abandono de jogos e brincadeiras tradicionais	2,80	1,295
Rejeitar pessoas que pensam ou agem diferente	2,72	1,297
Isolamento das pessoas	2,65	1,269
Iludir sobre a qualidade de serviços e produtos	2,63	1,177
Não ler livros	2,60	1,258
Haver desemprego (tecnologia substitui trabalho humano)	2,56	1,248
Ter preguiça de pensar	2,55	1,307
Ficar longe dos projetos e problemas da comunidade	2,48	1,148
Complicar a vida	2,39	1,160
Excluir da sociedade os mais idosos (pela sua dificuldade em atualizar-se)	2,32	1,197
Excluir da sociedade pessoas com baixo poder aquisitivo/menos posses	2,30	1,137
Fazer as pessoas perder tempo	2,24	1,123

Tabela 109. Internet

Item	Média	Desvio-padrão
Ampliação dos canais de comunicação de forma direta e rápida	4,32	0,782
Meio de encontrar qualquer informação	4,14	0,841
Rede essencial de troca de informação	4,03	0,764
Economia de tempo	3,97	1,002
Instrumento de conscientização das pessoas	3,89	0,878
Meio para se fazer pagamentos	3,88	0,889
Meio para promover a mudança de opinião	3,72	0,917
Forma de envolver em questões políticas	3,65	0,994
Meio para fazer reclamações por escrito	3,63	0,960

Tabela 109. Internet

Item	Média	Desvio-padrão
Recurso essencial para se viver o dia a dia	3,57	1,048
Meio de expor a imagem pessoal	3,31	1,137
Risco de sofrer <i>bullying</i> (ou maus tratos <i>online</i>)	3,16	1,222
Fuga (ou distração) da realidade	3,00	1,207
Outro(a) livre	2,98	1,414
Meio inseguro para se fazer qualquer operação	2,88	1,074
Reprodução de preconceitos (sobre raças, nível social, poder, etc.)	2,78	1,227
Fim da televisão	2,55	1,150

Apêndice M ACP- Cidadania (passiva): solução inicial e final (complemento)**a) Solução inicial****Tabela 110.** ACP Cidadania - dados da solução inicial

Teste de KMO e Bartlett	
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem.	0,964
Teste de esfericidade de Bartlett	Aprox. Qui-quadrado
	df
	Sig.

Variância total explicada

Com pone ntes	Valores próprios iniciais			Somadas de extração de carregamentos ao quadrado			Somadas rotativas de carregamentos ao quadrado		
	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa
1	16,762	54,071	54,071	16,762	54,071	54,071	9,138	29,478	29,478
2	2,232	7,200	61,271	2,232	7,200	61,271	7,830	25,258	54,736
3	1,181	3,810	65,081	1,181	3,810	65,081	3,183	10,267	65,004
4	1,042	3,361	68,442	1,042	3,361	68,442	1,066	3,438	68,442
...						
31	0,126	0,407	100,000						

Método de Extração: Análise de Componente Principal

Matriz de componente rotativa^a

Itens	Componentes			
	1	2	3	4
Ter moradia (casa)	0,802	0,140	0,228	-0,117
Ter o que comer	0,801	0,130	0,231	-0,095
Ter responsabilidade	0,766	0,287	0,260	0,010
Ter ocupação profissional reconhecida por Lei	0,745	0,106	0,300	0,070
Ser respeitado(a)	0,743	0,418	0,090	0,029
Ter direito ao trabalho e a rendimentos	0,739	0,363	0,138	0,028
Ter lazer	0,727	0,272	0,229	0,098
Ter liberdade de pensamento e comunicação	0,726	0,385	0,108	0,024
Respeitar o espaço de cada um(a)	0,707	0,513	0,088	0,042
Viver coletivamente em harmonia	0,679	0,403	0,222	0,081
Ser livre (na sociedade)	0,666	0,429	0,092	0,072
Saber ouvir e falar	0,638	0,476	0,156	0,141
Respeitar direitos e deveres de todas as pessoas	0,628	0,620	0,012	0,003
Ter uma posição reconhecida na sociedade	0,561	0,054	0,445	0,129
Garantir o direito à vida	0,525	0,409	0,474	-0,199
Poder participar em questões sociais, ambientais, políticas, etc.	0,280	0,773	0,219	-0,006
Participar no desenvolvimento local	0,225	0,769	0,263	0,056
Manifestar-se politicamente de forma livre	0,227	0,753	0,228	0,001
Participar de movimentos políticos/sociais	0,160	0,748	0,205	0,072
Poder pronunciar-se, e lutar pelos seus direitos	0,372	0,732	0,198	-0,031
Preocupar-se com o coletivo ou comunidade (por solidariedade)	0,362	0,678	0,245	0,044
Respeitar a liberdade de opinião	0,534	0,658	0,113	-0,021
Fazer-se ouvir	0,299	0,601	0,445	-0,095
Saber o seu papel num grupo	0,535	0,554	0,163	0,163
Haver igualdade de direitos (baseada em ideias, valores e crenças)	0,459	0,498	0,288	-0,378
Igualdade de obrigações para todos (baseada em ideias, valores e crenças)	0,406	0,474	0,273	-0,416
Conquistar um objetivo na vida	0,235	0,240	0,744	0,146
Assegurar direitos na sociedade	0,234	0,534	0,600	-0,016
Ajudar a resolver os problemas da comunidade	0,236	0,506	0,596	0,013
Conscientizar-se sobre da realidade em que vive	0,213	0,527	0,560	0,037
Outro(a):	0,195	0,131	0,163	0,742

Método de Extração: Análise de Componente Principal. Método de Rotação: Varimax com Normalização de Kaiser^a. Rotação convergida em 10 iterações

b) Solução final – dados complementares

Itens Retirados (8): Outro; respeitar direitos e deveres de todas as pessoas; assegurar direitos na sociedade; saber o seu papel num grupo; respeitar a liberdade de opinião; ajudar a resolver os problemas da comunidade; garantir o direito à vida; ter uma posição reconhecida na sociedade.

Tabela 111. ACP Cidadania – dados complementares da solução final

Teste de KMO e Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem		0,959
Teste de esfericidade de Bartlett	Aprox. Qui-quadrado	9.868,789
	df	253
	Sig.	0,000

Variância total explicada

Componente	Valores próprios iniciais			Somadas de extração de carregamentos ao quadrado			Somadas rotativas de carregamentos ao quadrado		
	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa
1	12,873	55,970	55,970	12,873	55,970	55,970	7,893	34,319	34,319
2	2,026	8,809	64,779	2,026	8,809	64,779	7,006	30,460	64,779
...						
23	0,145	0,629	100,000						

Método de Extração: Análise de Componente Principal

Matriz de componente rotativa

Método de Extração: Análise de Componente Principal. Método de Rotação: Varimax com Normalização de Kaiser^a. Rotação convergida em três iterações

Estatísticas de Confiabilidade		
Fator	Alfa de Cronbach	Nº de itens
Fator 1 - Direito Civil e Social	0,955	12
Fator 2 - Direito Político	0,930	11
Novos alfas após desmembramento dos fatores		
Fator 1 - Direito Social	0,929	7
Fator 1 - Direito Civil	0,906	5
Fator 3 - Direito Político	0,930	11

Apêndice N - ACP Cidadania Digital - solução inicial e final (complementar)**a) Solução inicial****Tabela 112.** ACP Cidadania Digital - dados da solução inicial

Teste de KMO e Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem		0,962
Teste de esfericidade de Bartlett	Aprox. Qui-quadrado	1.0073.670
	df	528
	Sig.	0,000

Variância total explicada

Componente	Valores próprios iniciais			Somadas de extração de carregamentos ao quadrado			Somadas rotativas de carregamentos ao quadrado		
	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa
1	14,562	44,129	44,129	14,562	44,129	44,129	9,022	27,339	27,339
2	1,690	5,120	49,249	1,690	5,120	49,249	4,422	13,399	40,738
3	1,404	4,254	53,503	1,404	4,254	53,503	3,783	11,465	52,203
4	1,169	3,543	57,046	1,169	3,543	57,046	1,519	4,602	56,805
5	1,061	3,215	60,261	1,061	3,215	60,261	1,141	3,456	60,261
....						
33	0,185	0,559	100,000						

Método de Extração: Análise de Componente Principal

Matriz de componente rotativa

Itens	Componentes				
	1	2	3	4	5
Resolver várias questões <i>online</i>	0,717	0,252	0,210	-0,064	-0,004
Uma forma <i>online</i> de manifestar e mobilizar na sociedade de informação	0,704	0,283	0,213	0,011	0,010
Saber usar as TIC para fins de bem social	0,698	0,230	0,204	-0,099	0,027
Usar a internet para participação social e econômica na sociedade	0,689	0,280	0,220	0,112	-0,018
Sentir que posso ajudar a resolver qualquer problema	0,671	0,072	0,308	0,035	0,114
Usar a internet para participação política	0,669	0,118	0,232	0,253	-0,160
Usar as TIC de forma responsável	0,663	0,387	0,227	-0,180	0,150
Uma forma ativa de agir que fortalece o exercício da cidadania	0,661	0,275	0,296	0,001	0,178
Ter uma visão crítica ao participar em processos <i>online</i>	0,659	0,117	0,099	0,233	0,026
Usar as TIC para conscientizar as pessoas a viver em sociedade	0,656	0,331	0,255	-0,112	0,143
Promover o acesso aos mundos digitais	0,641	0,371	0,248	-0,126	-0,170
Processo <i>online</i> para resolver problemas (da comunidade, do país ou do mundo)	0,638	0,254	0,301	0,007	-0,245
Ter acesso a qualquer processo (recurso, norma ou sistema) <i>online</i>	0,637	0,237	0,210	0,049	0,052
Ter domínio no uso das TIC	0,637	0,118	0,066	0,277	0,173
Sentir-me conectado(a) a qualquer pessoa em qualquer lado	0,633	0,198	0,219	-0,052	0,119
Poder participar em quaisquer processos <i>online</i> (recursos, sistemas, etc.)	0,560	0,469	0,328	0,007	-0,030
O direito à vida em sociedade com a participação civil e política	0,540	0,506	0,291	-0,032	-0,078
O processo <i>online</i> de conquistar (igualdade de) direitos	0,485	0,476	0,335	0,110	0,112
Lutar contra a exclusão digital	0,088	0,746	0,113	0,083	-0,127
O acesso às TIC de jovens pobres (que não têm oportunidades)	0,347	0,690	0,189	-0,112	-0,008
Garantia do direito a ter acesso à internet	0,307	0,589	0,369	-0,123	-0,015
O direito de se informar <i>online</i>	0,456	0,575	0,309	-0,064	0,021

O uso de serviços que aproximam os assuntos públicos dos cidadãos	0,493	0,511	0,262	0,006	-0,027
O modo como os usuários se comportam na internet	0,268	0,467	0,129	0,418	0,245
Ajudar cada um(a) a sentir-se membro da sociedade	0,271	0,156	0,789	0,033	0,122
Convidar o outro a participar na sociedade	0,291	0,285	0,747	-0,028	0,031
Combater <i>online</i> qualquer exclusão (cultural, econômica, territorial ou étnica)	0,216	0,253	0,676	0,081	-0,104
Desenvolver serviços de governo <i>online</i>	0,337	0,093	0,577	0,317	-0,057
Ensinar as pessoas a pesquisar informação	0,345	0,345	0,547	-0,224	0,046
Excluir da sociedade pessoas que não dominam as TIC	-0,103	-0,169	-0,027	0,732	0,032
O processo <i>online</i> de libertação de uma condição social e econômica ruim	0,256	0,468	0,149	0,505	0,051
Outro(a):	0,246	-0,007	0,079	0,156	0,719
Poder votar <i>online</i>	0,470	0,176	0,155	0,169	-0,490

Método de Extração: Análise de Componente Principal. Método de Rotação: Varimax com Normalização de Kaiser^a. Rotação convergida em seis iterações

b) Solução final - dados complementares

Itens Retirados (7): Excluir da sociedade pessoas que não dominam as TIC; o direito à vida em sociedade com a participação civil e política; o modo como os usuários se comportam na internet; o processo *online* de libertação de uma condição social e econômica ruim; o uso de serviços que aproximam os assuntos públicos dos cidadãos; poder votar *online*; ter uma visão crítica ao participar de processos *online*.

Tabela 113. ACP Cidadania Digital - solução final dados complementares

Teste de KMO e Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem	0,962	
Teste de esfericidade de Bartlett	Aprox. Qui-quadrado	8007,513
	df	300
	Sig.	0,000

Variância total explicada

Componente	Valores próprios iniciais			Somadas de extração de carregamentos ao quadrado			Somadas rotativas de carregamentos ao quadrado		
	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa
1	12,308	49,231	49,231	12,308	49,231	49,231	7,497	29,987	29,987
2	1,436	5,743	54,975	1,436	5,743	54,975	3,850	15,402	45,389
3	1,139	4,554	59,529	1,139	4,554	59,529	3,535	14,140	59,529
...									
25	0,203	0,812	100,000						

Método de Extração: Análise de Componente Principal

Matriz de componente rotativa

Método de Extração: Análise de Componente Principal. Método de Rotação: Varimax com Normalização de Kaiser^a. Rotação convergida em seis iterações

Estatísticas de Confiabilidade		
Fator	Alfa de Cronbach	Nº de itens
Fator 1 - Integração social	0,946	16
Fator 2 - Inclusão digital	0,792	4
Fator 3 - Literacia digital	0,801	4

Apêndice O - ACP Internet - Solução inicial e final (complementar)

a) Solução inicial

Tabela 114. ACP Internet - dados da solução inicial

Teste de KMO e Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem		0,858
Teste de esfericidade de Bartlett	Aprox. Qui-quadrado	1702,678
	df	136
	Sig.	0,000

Variância total explicada

Componente	Valores próprios iniciais			Somadas de extração de carregamentos ao quadrado			Somadas rotativas de carregamentos ao quadrado		
	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa
1	4,517	26,573	26,573	4,517	26,573	26,573	4,283	25,191	25,191
2	2,867	16,866	43,439	2,867	16,866	43,439	3,063	18,019	43,210
3	1,060	6,233	49,672	1,060	6,233	49,672	1,099	6,462	49,672
...						
17	0,330	1,941	100,000						

Método de Extração: Análise de Componente Principal

Matriz de componente rotativa

Itens	Componentes		
	1	2	3
Instrumento de conscientização das pessoas	0,729	-0,023	0,018
Rede essencial de troca de informação	0,717	-0,052	0,103
Meio para se fazer pagamentos	0,686	-0,034	0,015
Meio de encontrar qualquer informação	0,685	0,049	-0,017
Forma de envolver em questões políticas	0,660	0,275	-0,071
Meio para promover a mudança de opinião	0,650	0,260	0,009
Ampliação dos canais de comunicação de forma direta e rápida	0,646	-0,011	-0,318
Recurso essencial para se viver o dia a dia	0,561	-0,004	0,280
Economia de tempo	0,552	-0,078	-0,413
Meio para fazer reclamações por escrito	0,547	0,208	0,052
Risco de sofrer <i>bullying</i> (ou maus tratos <i>online</i>)	-0,029	0,771	0,093
Reprodução de preconceitos (sobre raças, nível social, poder, etc.)	-0,071	0,745	0,102
Meio inseguro para se fazer qualquer operação	0,042	0,699	0,111
Fuga (ou distração) da realidade	0,041	0,697	0,001
Meio de expor a imagem pessoal	0,268	0,615	-0,153
Fim da televisão	0,097	0,595	-0,019
Outro(a) livre	0,116	0,090	0,821

Método de Extração: Análise de Componente Principal. Método de Rotação: Varimax com Normalização de Kaiser^a. Rotação convergida em quatro iterações

b) Solução final – dados complementares

Itens Retirados (2): Meio de expor a imagem pessoal e Outro.

Tabela 115. ACP Internet - solução final dados complementares

Teste de KMO e Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem		0,848
Teste de esfericidade de Bartlett	Aprox. Qui-quadrado	2199,503
	df	105
	Sig.	0,000

Variância total explicada

Componente	Valores próprios iniciais			Somadas de extração de carregamentos ao quadrado			Somadas rotativas de carregamentos ao quadrado		
	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa
1	4,329	28,859	28,859	4,329	28,859	28,859	4,228	28,184	28,184

2	2,669	17,794	46,652	2,669	17,794	46,652	2,770	18,468	46,652
...						
15	0,332	2,211	100,000						

Método de Extração: Análise de Componente Principal

Matriz de componente rotativa

Método de Extração: Análise de Componente Principal. Método de Rotação: Varimax com Normalização de Kaiser^a. Rotação convergida em três iterações

Estatísticas de Confiabilidade		
Fator	Alfa de Cronbach	Nº de itens
Fator 1 – Oportunidade	0,846	10
Fator 2 – Ameaça	0,781	5

Apêndice P - ACP TIC Contribuição - Solução inicial e final (complementar)**a) Solução inicial****Tabela 116.** ACP TIC contribuição - dados da solução inicial

Teste de KMO e Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem		0,885
Teste de esfericidade de Bartlett	Aprox. Qui-quadrado	6482,122
	df	990
	Sig.	0,000

Variância total explicada

Componente	Valores próprios iniciais			Somadas de extração de carregamentos ao quadrado			Somadas rotativas de carregamentos ao quadrado		
	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa
1	10,546	23,436	23,436	10,546	23,436	23,436	7,717	17,150	17,150
2	8,318	18,485	41,921	8,318	18,485	41,921	5,638	12,528	29,678
3	2,043	4,541	46,462	2,043	4,541	46,462	3,453	7,673	37,351
4	1,784	3,965	50,427	1,784	3,965	50,427	2,751	6,114	43,465
5	1,701	3,779	54,206	1,701	3,779	54,206	2,647	5,882	49,347
6	1,375	3,055	57,262	1,375	3,055	57,262	2,447	5,437	54,785
7	1,262	2,805	60,067	1,262	2,805	60,067	1,810	4,021	58,806
8	1,146	2,548	62,614	1,146	2,548	62,614	1,393	3,095	61,901
9	1,093	2,429	65,043	1,093	2,429	65,043	1,302	2,894	64,794
10	1,043	2,318	67,361	1,043	2,318	67,361	1,155	2,567	67,361
...						
45	0,101	0,225	100,000						

Método de Extração: Análise de Componente Principal

Matriz de componente rotativa

Itens	Componentes									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Isolamento das pessoas	0,855	-0,028	-0,027	0,021	-0,026	0,054	-0,092	-0,097	0,139	-0,039
Excluir da sociedade os mais idosos (pela sua dificuldade em atualizar-se)	0,796	-0,089	-0,043	0,131	-0,092	-0,030	0,085	0,099	0,062	0,030
Iludir sobre a qualidade de serviços e produtos	0,779	-0,192	-0,002	0,056	0,104	-0,092	0,048	-0,081	0,037	-0,118
Excluir da sociedade pessoas com baixo poder aquisitivo/menos posses	0,778	-0,144	-0,069	0,132	-0,115	0,051	0,052	0,040	0,000	-0,054
Não ler livros	0,772	-0,075	-0,044	-0,014	0,054	0,001	-0,112	-0,048	0,043	-0,071
Fazer as pessoas perderem tempo	0,749	-0,180	-0,094	0,039	-0,085	0,065	0,067	0,101	-0,045	-0,045
Ter preguiça de pensar	0,723	-0,038	0,013	0,154	-0,205	0,100	-0,047	0,051	-0,026	0,100
Rejeitar pessoas que pensam ou agem diferente	0,643	-0,144	0,117	0,246	-0,088	0,193	-0,055	-0,020	-0,204	0,070
Divulgar informações contraditórias	0,625	-0,009	-0,155	0,271	0,060	0,253	0,088	-0,066	-0,309	-0,027
Divulgar falsas informações	0,624	-0,006	-0,113	0,340	0,049	0,234	0,005	-0,019	-0,297	0,011
Haver desemprego (tecnologia substitui trabalho humano)	0,622	-0,058	0,009	0,102	0,043	-0,041	0,117	0,032	0,347	0,041
Ficar longe dos projetos e problemas da comunidade	0,588	-0,016	-0,029	0,061	-0,126	-0,022	-0,093	0,478	-0,150	0,178
Complicar a vida	0,580	-0,096	-0,058	0,154	0,214	-0,035	0,149	0,097	-0,300	0,005
Abandono de jogos e brincadeiras tradicionais	0,502	0,159	-0,086	0,309	-0,017	-0,017	0,056	-0,094	-0,429	0,146
Copiar trabalhos de outros autores	0,493	0,046	-0,113	0,246	0,207	0,087	-0,158	0,082	0,190	0,087
Adquirir conhecimentos	-0,106	0,857	0,123	-0,036	0,107	0,050	0,026	-0,011	0,008	0,093
Abrir a cabeça (estar aberto a novas ideias)	-0,231	0,769	0,083	0,076	0,024	0,104	0,131	0,038	0,050	0,082

Ajudar a solucionar muitos dos nossos problemas	-0,050	0,766	0,256	-0,047	0,098	0,107	-0,001	-0,019	0,091	0,138
Compartilhar informação	0,011	0,748	0,138	-0,015	0,285	0,118	-0,062	0,013	0,044	-0,079
Capacitar-se para uma atividade	-0,197	0,739	0,143	0,046	0,127	0,132	0,038	0,122	-0,181	-0,080
Pesquisar informações úteis/interessantes	-0,098	0,609	0,227	-0,006	0,045	0,154	0,470	-0,023	0,144	-0,070
Aproximar pessoas de níveis sociais e educacionais diferentes	-0,186	0,556	0,216	-0,070	0,360	0,065	-0,034	0,260	-0,152	-0,137
Procurar trabalho	-0,095	0,518	0,360	0,069	-0,021	0,216	0,478	-0,052	-0,123	-0,058
Estudar melhor	-0,076	0,504	0,401	0,040	0,275	0,055	0,154	-0,227	0,008	0,023
Ter acesso a mais informação	-0,059	0,501	0,460	-0,017	0,081	0,075	0,179	-0,178	0,378	0,055
Sentir-se integrado na sociedade	-0,041	0,311	0,760	0,000	0,111	0,025	0,083	0,121	-0,063	-0,039
Realizar objetivos na vida	-0,131	0,201	0,683	0,133	0,161	0,213	0,153	0,093	0,009	0,108
Surgir novas lideranças locais	0,050	0,181	0,680	0,005	0,144	0,291	-0,111	0,152	-0,002	0,098
Trabalhar melhor	-0,180	0,281	0,667	0,031	0,033	-0,055	0,207	-0,020	0,152	0,204
Relacionar-se (comunicar) com outras pessoas	-0,079	0,442	0,545	-0,082	0,203	0,135	0,131	0,083	0,031	-0,254
Dependência do computador	0,286	-0,002	0,036	0,863	0,078	-0,026	-0,059	0,085	0,034	0,039
Dependência do celular/smartphone	0,389	-0,013	0,038	0,816	0,057	0,047	-0,017	0,011	-0,039	-0,095
Dependência da internet	0,387	0,013	0,078	0,816	0,103	0,036	-0,016	0,074	-0,020	-0,062
Conscientizar-se dos problemas locais	-0,053	0,237	0,149	0,156	0,771	0,198	0,137	-0,117	0,006	0,037
Conscientizar-se dos problemas nacionais e globais	-0,020	0,210	0,203	0,168	0,746	0,170	0,099	-0,044	0,045	-0,061
Disponibilizar idênticas informações/opportunidades a pobres e a ricos	-0,020	0,253	0,076	-0,058	0,599	0,107	0,152	0,165	-0,016	0,221
Discutir/trocar ideias	-0,090	0,424	0,308	0,055	0,455	0,071	0,030	0,199	0,203	-0,004
Usar as redes sociais para se manifestar	0,088	0,209	0,156	-0,015	0,165	0,804	-0,015	-0,058	0,052	0,098
Organizar manifestações sociais usando as redes sociais	0,200	0,135	0,080	0,069	0,072	0,796	0,268	0,044	-0,041	-0,023
Participar em processos políticos	0,066	0,275	0,260	0,004	0,265	0,631	0,075	0,046	0,038	0,012
Governo disponibilizar melhores (mais qualidade) serviços públicos	0,072	0,091	0,167	-0,129	0,313	0,035	0,648	0,072	-0,112	0,101
Opinar livremente	0,092	0,118	0,102	-0,014	0,137	0,295	0,634	0,235	0,266	0,092
Fazer/reforçar amizades presenciais (face a face)	0,037	0,050	0,229	0,109	0,052	0,008	0,182	0,769	0,085	-0,049
Fazer/reforçar amizades virtuais (online)	0,112	0,215	0,045	0,146	0,194	0,313	0,240	0,333	0,420	0,013
Outro (a):	-0,015	0,021	0,144	-0,069	0,102	0,076	0,091	-0,008	-0,008	0,862

Método de Extração: Análise de Componente Principal. Método de Rotação: Varimax com Normalização de Kaiser^a. Rotação convergida em oito iterações

b) Solução final – dados complementares

Itens Retirados (13): na ACP inicial retiraram-se quatro itens: três que estavam com *loading* abaixo de 0,5 em todos os fatores: copiar trabalhos de outros autores; discutir/trocar ideias; fazer/reforçar amizades virtuais (*online*); e um item: 'Outros', que foi retirado em todas as ACPs. Obteve-se nova ACP e retiraram-se desta mais cinco itens: quatro, que estavam com *loading* abaixo de 0,5 em todos os fatores: ter acesso a mais informação, estudar melhor, procurar trabalho, governo disponibilizar melhores (mais qualidade) serviços públicos, opinar livremente; e um que apresentava *loading* acima de 0,5 em mais de um fator: relacionar-se (comunicar) com outras pessoas. Obteve-se nova ACP, e retiraram-se mais três itens que estavam com *loading* abaixo de 0,5 em todos os fatores: Abandono de jogos e brincadeiras tradicionais, Complicar a vida, Ficar longe dos projetos e problemas da comunidade. Obteve-se nova ACP e retirou-se mais um item que estava com *loading* abaixo 0,5 em todos os fatores: Divulgar informações contraditórias. Obteve-se assim a ACP Final.

Tabela 117. ACP TIC contribuição - solução final dados complementares

Teste de KMO e Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem		0,898
Teste de esfericidade de Bartlett	Aprox. Qui-quadrado	6087,074
	df	465
	Sig.	0,000

Variância total explicada

Componente	Valores próprios iniciais			Somadas de extração de carregamentos ao quadrado			Somadas rotativas de carregamentos ao quadrado		
	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa
1	7,894	25,466	25,466	7,894	25,466	25,466	5,446	17,566	17,566
2	5,549	17,899	43,365	5,549	17,899	43,365	4,449	14,350	31,917
3	1,802	5,812	49,177	1,802	5,812	49,177	2,842	9,167	41,084
4	1,591	5,134	54,310	1,591	5,134	54,310	2,457	7,926	49,010
5	1,403	4,525	58,836	1,403	4,525	58,836	2,181	7,037	56,047
6	1,193	3,849	62,684	1,193	3,849	62,684	2,058	6,637	62,684
....								
31	0,155	0,501	100,000						

Método de Extração: Análise de Componente Principal

Matriz de componente rotativaMétodo de Extração: Análise de Componente Principal. Método de Rotação: Varimax com Normalização de Kaiser^a. Rotação convergida em seis iterações

Estatísticas de Confiabilidade		
Fator	Alfa de Cronbach	Nº de itens
Fator 1 - Exclusão Social	0,903	10
Fator 2 - Capacitação e Comunicação	0,863	7
Fator 3 - Dependência	0,909	3
Fator 4 - Atualização/Integração social	0,722	5
Fator 5 - Participação social e política	0,765	3
Fator 6 - Consciencialização	0,726	3

Apêndice Q- ACP TIC Sentimentos - Solução inicial e final (complementar)**a) Solução inicial****Tabela 118.** ACP TIC sentimentos - dados da solução inicial

Teste de KMO e Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem		0,909
Teste de esfericidade de Bartlett	Aprox. Qui-quadrado	48970,167
	df	231
	Sig.	0,000

Variância total explicada

Componente	Valores próprios iniciais			Somadas de extração de carregamentos ao quadrado			Somadas rotativas de carregamentos ao quadrado		
	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa
1	60,282	280,554	280,554	60,282	280,554	280,554	40,662	210,192	210,192
2	40,251	190,321	470,875	40,251	190,321	470,875	40,130	180,775	390,966
3	10,170	50,316	530,191	10,170	50,316	530,191	20,609	110,859	510,826
4	10,091	40,960	580,151	10,091	40,960	580,151	10,392	60,325	580,151
...						
22	0,234	1,065	1.000,000						

Método de Extração: Análise de Componente Principal

Matriz de componente

Itens	Componente			
	1	2	3	4
Segurança	0,796	-0,071	0,055	0,233
Tranquilidade	0,771	-0,077	0,076	0,186
Realização	0,733	-0,007	0,265	0,173
Satisfação	0,723	-0,062	0,334	0,132
Liberdade	0,697	-0,027	0,258	-0,098
Poder	0,630	0,229	0,083	0,087
Independente	0,587	0,179	0,292	-0,260
Confiante	0,572	-0,105	0,542	0,089
Integração	0,470	0,051	0,396	-0,224
Desconfortável	-0,060	0,798	0,062	0,000
Indiferente	0,134	0,779	-0,060	-0,046
Frustração	0,010	0,773	-0,042	0,049
Insegurança	-0,079	0,763	0,091	0,055
Isolamento	0,031	0,760	-0,070	0,033
Preguiça de pensar	-0,023	0,674	-0,168	0,180
Zangado(a)	-0,007	0,655	-0,046	0,361
Curiosidade	0,157	0,000	0,765	0,093
Atualizado(a)	0,300	-0,056	0,726	-0,034
Capaz	0,511	-0,150	0,603	0,135
Ânimo	0,388	-0,098	0,496	0,377
Outro(a):	0,095	0,135	0,011	0,652
Ansiedade	0,186	0,286	0,184	0,589

Método de Extração: Análise de Componente Principal. Método de Rotação: Varimax com Normalização de Kaiser.^a Rotação convergida em sete iterações**b) Solução final – dados complementares**

Itens Retirados (4): Integração, Ânimo por apresentarem fatores abaixo de 0,5 e Ansiedade (após a 1ª rotação e, outro, por não ser tratado em questão aberta).

Tabela 119. ACP TIC sentimentos - solução final dados complementares

Teste de KMO e Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem		0,897
Teste de esfericidade de Bartlett	Aprox. Qui-quadrado	4272,422037
	df	153
	Sig.	0,000

Variância total explicada

Componente	Valores próprios iniciais			Somadas de extração de carregamentos ao quadrado			Somadas rotativas de carregamentos ao quadrado		
	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa
1	5,504	30,580	30,580	5,504	30,580	30,580	4,430	24,610	24,610
2	4,062	22,564	53,144	4,062	22,564	53,144	4,071	22,618	47,228
3	1,086	6,034	59,179	1,086	6,034	59,179	2,151	11,951	59,179
...						
18	0,236	10,310	100,000						

Método de Extração: Análise de Componente Principal

Matriz de componente rotativaMétodo de Extração: Análise de Componente Principal. Método de Rotação: Varimax com Normalização de Kaiser^a. Rotação convergida em cinco iterações

Estatísticas de Confiabilidade		
Fator	Alfa de Cronbach	Nº de itens
Fator 1 - Autonomia	0,876	8
Fator 2 - Inquietação	0,871	7
Fator 3 - Saber fazer	0,767	3

Apêndice R - ACP Telecentro permite - Solução inicial e final (complementar)**a) Solução inicial****Tabela 120.** ACP Telecentro permite - dados da solução inicial

Teste de KMO e Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem		0,953
Teste de esfericidade de Bartlett	Aprox. Qui-quadrado	12143,946
	df	780
	Sig.	0,000

Variância total explicada

Componente	Valores próprios iniciais			Somadas de extração de carregamentos ao quadrado			Somadas rotativas de carregamentos ao quadrado		
	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa
1	18,112	45,280	45,280	18,112	45,280	45,280	6,006	15,016	15,016
2	2,715	6,787	52,067	2,715	6,787	52,067	5,965	14,913	29,929
3	2,169	5,422	57,489	2,169	5,422	57,489	5,566	13,915	43,844
4	1,403	3,507	60,996	1,403	3,507	60,996	4,345	10,864	54,708
5	1,381	3,453	64,449	1,381	3,453	64,449	3,101	7,754	62,462
6	1,114	2,786	67,235	1,114	2,786	67,235	1,909	4,773	67,235
...						
40	,085	,214	100,000						

Método de Extração: Análise de Componente Principal

Matriz de componente rotativa

Itens	Componente					
	1	2	3	4	5	6
Ajudar no crescimento da comunidade	0,759	0,277	0,183	0,303	0,032	0,008
Ajudar as pessoas a mudar o grau de escolaridade	0,744	0,179	0,081	0,284	0,142	0,123
Ajudar as pessoas a mudar de classe social	0,684	0,030	0,105	0,206	0,278	0,246
Aprender a compartilhar conhecimento	0,660	0,349	0,424	0,113	-0,028	-0,141
Aprender normas de convívio social	0,651	0,371	0,340	0,184	0,144	-0,003
Aprender para ajudar outras pessoas	0,641	0,317	0,445	0,178	0,104	-0,053
Aprender coisas novas	0,625	0,372	0,488	0,137	-0,004	-0,107
Aumentar a capacidade crítica das pessoas	0,564	0,084	0,102	0,213	0,323	0,095
Conhecer novas pessoas <i>online</i>	0,514	0,078	0,258	0,252	0,171	0,243
Acolher as pessoas da comunidade	0,505	0,349	0,450	0,136	-0,067	-0,049
Usar gratuitamente a internet	0,089	0,725	0,402	0,143	0,026	0,131
Usar gratuitamente o computador	0,155	0,689	0,426	0,159	0,058	0,084
Ter ajuda das pessoas que estão no Telecentro	0,303	0,640	0,219	0,241	0,344	-0,065
Tirar crianças e jovens da rua	0,206	0,616	0,139	0,177	0,141	0,066
Ter livre acesso, sem discriminação de cor, raça, sexo, faixa de renda	0,160	0,615	0,110	0,208	0,144	-0,115
Sentir-se bem (no Telecentro)	0,278	0,568	0,296	0,429	0,292	-0,041
Sentir-se membro da comunidade	0,253	0,565	0,218	0,413	0,333	-0,001
Ter privacidade ao usar o computador, internet ou ao jogar	0,184	0,555	0,099	0,052	0,330	0,243
Ser bem acolhido (no Telecentro)	0,239	0,546	0,390	0,407	0,250	-0,050
Ter liberdade para usar computador, acessar internet ou jogar	0,215	0,545	0,293	0,072	0,371	0,066
Melhorar a vida das pessoas	0,301	0,443	0,181	0,408	0,391	-0,032
Facilitar o acesso ao conhecimento	0,195	0,311	0,772	0,323	0,071	-0,072
Incentivar a (auto)aprendizagem	0,189	0,281	0,714	0,346	0,111	-0,021
Estar num bom ambiente de estudo e lazer	0,294	0,306	0,711	0,241	0,158	-0,030
Incentivar o interesse por novas coisas	0,176	0,395	0,701	0,362	0,081	-0,023
Estar com amigos	0,421	0,141	0,627	0,088	0,184	0,121
Dar igual oportunidade de acesso à informação a todas as pessoas	0,372	0,379	0,556	0,245	0,140	-0,031
Oferecer oportunidades (para trabalhar ou estudar)	0,299	0,295	0,209	0,736	0,061	0,049
Participar de cursos de capacitação gratuitos	0,249	0,353	0,212	0,714	0,110	0,073
Inserir as pessoas no mercado de trabalho	0,285	0,146	0,414	0,681	0,086	0,111
Interagir com professor/monitor	0,373	0,122	0,436	0,597	0,118	0,075
Capacitar pessoas para uma atividade profissional	0,503	0,220	0,267	0,577	0,022	0,078
Desenvolver habilidades em TIC	0,369	0,110	0,489	0,536	0,131	0,044
Ter acesso a melhor ligação à Internet do que em casa	0,098	0,212	0,092	0,047	0,827	0,112

Ter acesso a melhor computador do que em casa	0,122	0,223	0,094	0,047	0,815	0,113
Mais liberdade de agir do que na escola (internet, computador, etc.)	0,130	0,145	0,062	0,122	0,598	0,068
Usar o telefone celular em vez do computador	0,045	0,076	-0,121	-0,024	0,041	0,783
Outro(a)	0,115	0,026	0,018	0,189	0,131	.593
Isolar-se das pessoas	-0,094	-0,312	-0,072	-0,011	0,355	.531
Usar gratuitamente vários serviços (impressora, telefone, biblioteca, etc.)	0,131	0,443	0,243	-0,059	-0,075	.530

Método de Extração: Análise de Componente Principal. Método de Rotação: Varimax com Normalização de Kaiser.^a Rotação convergida em 10 iterações

b) Solução final – dados complementares

Itens retirados (14): Da ACP Inicial, retiraram-se três (3) itens: um item com *loading* abaixo de 0,5: Melhorar a vida das pessoas; um item com *loading* acima de 0,5 em dois fatores: capacitar pessoas para uma atividade profissional, e o item 'outro(a)', que foi retirado em todas as ACPs. Obteve-se nova ACP, e, desta, foram retirados quatro (4) itens: dois com *loading* abaixo de 0,5: acolher as pessoas da comunidade; conhecer novas pessoas *online*; e dois itens com *loading* acima de 0,5 em dois fatores: aprender coisas novas e desenvolver habilidades em TIC. Após calcular o alfa de *cronbach* dos fatores encontrados nesta última ACP, o fator 6 com três (3) itens: Usar o telefone celular em vez do computador, Usar gratuitamente vários serviços (impressora, telefone, biblioteca, etc), Isolar-se das pessoas foi de 0,458, ou seja, abaixo de 0,5, tendo baixa confiabilidade, fato que nos levou a desconsiderá-los. Obteve-se nova ACP sem os três últimos itens. Dessa nova ACP também foi necessário retirar mais quatro itens: dois por estarem em mais de um fator com *loading* acima de 0,5: Ser bem acolhido (no Telecentro); Sentir-se bem (no Telecentro), e dois por estarem com *loading* abaixo de 0,5: Sentir-se membro da comunidade e Estar com amigos. Obteve-se nova ACP considerada a final.

Tabela 121. Telecentro permite - solução final - dados complementares

Teste de KMO e Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem	0,942	
Teste de esfericidade de Bartlett	Aprox. Qui-quadrado	8906,804
	df	325
	Sig.	0,000

Variância total explicada

Componente	Valores próprios iniciais			Somadas de extração de carregamentos ao quadrado			Somadas rotativas de carregamentos ao quadrado		
	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa
1	12,514	48,130	48,130	12,514	48,130	48,130	5,926	22,793	22,793
2	2,083	8,012	56,142	2,083	8,012	56,142	4,667	17,951	40,745
3	1,734	6,669	62,811	1,734	6,669	62,811	4,193	16,128	56,873
4	1,074	4,132	66,943	1,074	4,132	66,943	2,618	10,070	66,943
....							
26	0,111	0,427	100,000						

Método de Extração: Análise de Componente Principal

Matriz de componente rotativa

Método de Extração: Análise de Componente Principal. Método de Rotação: Varimax com Normalização de Kaiser^a. Rotação convergida em 8 iterações

Estatísticas de Confiabilidade		
Fator	Alfa de Cronbach	Nº de itens
Fator 1 - Capacitação e Aprendizagem	0,938	9
Fator 2 - Acessibilidade e Integração	0,883	7
Fator 3 - Reconversão e Intervenção	0,898	7
Fator 4 - Otimização	0,750	3

Apêndice S - ACP o que leva a Frequentar (sim) e (não) Telecentro - Solução inicial e final (complementar)

a) Solução inicial

Tabela 122. ACP o que leva a Frequentar (sim) e (não) Telecentro - dados da solução inicial

Teste de KMO e Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem		0,838
Teste de esfericidade de Bartlett	Aprox. Qui-quadrado	5.715,639
	df	325
	Sig.	0,000

Variância total explicada

Componente	Valores próprios iniciais			Somadas de extração de carregamentos ao quadrado			Somadas rotativas de carregamentos ao quadrado		
	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa
1	6,481	24,929	24,929	6,481	24,929	24,929	4,886	18,793	18,793
2	4,590	17,652	42,581	4,590	17,652	42,581	3,456	13,291	32,084
3	2,108	8,106	50,687	2,108	8,106	50,687	3,013	11,588	43,672
4	1,543	5,933	56,620	1,543	5,933	56,620	1,916	7,371	51,042
5	1,253	4,820	61,441	1,253	4,820	61,441	1,889	7,264	58,306
6	1,062	4,083	65,524	1,062	4,083	65,524	1,877	7,218	65,524
...						
26	0,137	0,529	100,000						

Método de Extração: Análise de Componente Principal

Matriz de componente rotativa

Itens	Componentes					
	1	2	3	4	5	6
Não ser permitido conversar	0,795	0,004	0,255	0,033	-0,041	0,067
Não ser permitido jogar	0,771	-0,047	0,305	0,039	-0,018	0,102
O espaço físico ser ruim	0,721	-0,065	0,465	-0,005	0,014	0,102
Os computadores utilizarem Software Livre (Libertas)	0,718	0,027	-0,128	0,217	-0,060	0,005
O tempo para usar a internet ser limitado	0,714	-0,087	0,248	0,146	-0,147	0,118
O usuário tem que ser registrado	0,692	0,062	-0,012	0,212	-0,206	0,014
As pessoas serem maltratadas	0,635	-0,036	0,323	-0,175	0,194	0,038
Faltar <i>wi-fi</i> para usar no celular	0,581	-0,100	0,219	-0,100	0,327	0,010
Ter companhia	0,025	0,786	-0,039	0,024	0,277	-0,033
Trabalhar com outras pessoas	-0,005	0,784	-0,006	0,088	0,235	-0,109
Sentir-se em segurança	-0,091	0,770	0,025	-0,010	0,064	0,160
Haver um ambiente tranquilo para estudo (silencioso)	-0,034	0,739	0,083	0,051	0,004	0,088
Participar de cursos de capacitação gratuitos	-0,162	0,639	0,097	0,235	-0,168	0,275
Ficar perto de casa	0,108	0,475	-0,004	-0,072	0,242	0,088
Não saber onde fica o Telecentro	0,244	0,044	0,791	-0,117	0,072	0,035
Não conhecer as atividades oferecidas pelo Telecentro	0,039	0,114	0,790	-0,018	0,082	-0,042
O Telecentro ficar longe de casa	0,449	-0,011	0,649	0,138	-0,124	0,018
O Telecentro não ser visto por quem passa na rua	0,472	0,021	0,592	0,097	-0,124	0,096
Não haver um gestor envolvido com a comunidade	0,431	-0,011	0,584	-0,132	0,186	0,092
Outro	0,033	0,147	-0,058	0,849	0,177	0,028
Outro:	0,247	-0,041	0,007	0,836	-	0,048
Usar a internet	-0,161	0,364	0,107	0,113	0,728	0,227
Usar o computador	-0,176	0,356	0,071	0,104	0,716	0,265
Usar vários serviços (impressora, telefone, biblioteca, etc.)	0,095	0,272	-0,051	0,426	0,493	0,031
Não ter computador em casa	0,134	0,181	0,036	0,008	0,135	0,895
Não ter internet em casa	0,179	0,127	0,041	0,071	0,195	0,870

Método de Extração: Análise de Componente Principal. Método de Rotação: Varimax com Normalização de Kaiser.³ Rotação convergida em nove iterações

b) Solução final – dados complementares

Itens retirados (10): da solução inicial retiraram-se, por estar em todos os fatores abaixo de 0,5, (Ficar perto de casa; Usar vários serviços de biblioteca), Outros (s) e Outros (N). Na segunda ACP retiraram-se: Faltar *wi-fi* para usar no celular (abaixo de 0,5) e espaço físico ruim (dois fatores acima de 0,5). Na terceira ACP retiraram-se: pessoas serem maltratadas e o Telecentro ficar longe de casa (fora do fator) e Não ser permitido conversar e Não ser permitido jogar (dois fatores acima de 0,5).

Tabela 123. ACP o que leva a Frequentar (sim) e (não) o Telecentro - solução final - dados complementares

Teste de KMO e Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem		0,775
Teste de esfericidade de Bartlett	Aprox. Qui-quadrado	3.366,090
	df	120
	Sig.	0,000

Variância total explicada

Componente	Valores próprios iniciais			Somadas de extração de carregamentos ao quadrado			Somadas rotativas de carregamentos ao quadrado		
	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa
1	4,083	25,516	25,516	4,083	25,516	25,516	2,976	18,602	18,602
2	3,198	19,986	45,502	3,198	19,986	45,502	2,453	15,328	33,930
3	1,565	9,779	55,281	1,565	9,779	55,281	2,218	13,859	47,790
4	1,485	9,284	64,566	1,485	9,284	64,566	1,863	11,643	59,433
5	1,035	6,471	71,037	1,035	6,471	71,037	1,857	11,604	71,037
....						
16	0,147	0,919	100,000						

Método de Extração: Análise de Componente Principal

Matriz de componente rotativaMétodo de Extração: Análise de Componente Principal. Método de Rotação: Varimax com Normalização de Kaiser^a. Rotação convergida em seis iterações

Estatísticas de Confiabilidade		
Fator	Alfa de Cronbach	Nº de itens
Fator 1 – Socialização	0,817	5
Fator 2 – Desconhecimento	0,782	4
Fator 3 – Restrições	0,775	3
Fator 4 – Acessibilidade digital	0,911	2
Fator 5 – Inacessibilidade digital	0,887	2

Apêndice R - ACP Telecentro Atividades desenvolvidas - Solução inicial e final (complementar)**a) Solução inicial****Tabela 124.** ACP Telecentro faz - dados da solução inicial

Teste de KMO e Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem		0,968
Teste de esfericidade de Bartlett	Aprox. Qui-quadrado	26.981,626
	df	1653
	Sig.	0,000

Variância total explicada

Componente	Valores próprios iniciais			Somadas de extração de carregamentos ao quadrado			Somadas rotativas de carregamentos ao quadrado		
	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa
1	26,853	46,298	46,298	26,853	46,298	46,298	11,679	20,137	20,137
2	4,446	7,665	53,963	4,446	7,665	53,963	9,808	16,910	37,046
3	2,598	4,480	58,444	2,598	4,480	58,444	6,533	11,263	48,309
4	1,617	2,788	61,232	1,617	2,788	61,232	3,572	6,158	54,468
5	1,429	2,463	63,695	1,429	2,463	63,695	2,725	4,698	59,166
6	1,235	2,129	65,824	1,235	2,129	65,824	2,314	3,990	63,156
7	1,119	1,930	67,753	1,119	1,930	67,753	2,141	3,691	66,847
8	1,016	1,752	69,505	1,016	1,752	69,505	1,542	2,658	69,505
...						
58	0,051	0,088	100,000						

Método de Extração: Análise de Componente Principal

Matriz de componente rotativa

Itens	Componentes							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Participar em processos políticos (ex.: leis, prestação de contas públicas, etc.)	0,811	0,195	0,192	0,096	0,171	0,149	0,076	-0,024
Participar em reuniões públicas <i>online</i> sobre questões políticas/sociais	0,802	0,167	0,152	0,136	0,106	0,170	0,152	-0,040
Organizar petições <i>online</i> (abaixo assinado, etc.) sobre questões políticas	0,748	0,114	0,282	0,004	0,323	0,104	-0,117	0,086
Participar em grupos <i>online</i> sobre questões políticas ou sociais	0,741	0,294	0,166	0,164	0,064	0,233	0,147	0,002
Organizar petições <i>online</i> (abaixo assinado, etc.) sobre questões ambientais/sociais	0,714	0,171	0,257	0,065	0,285	0,143	-0,021	0,204
Postar frequentemente opiniões sobre questões políticas	0,710	0,262	0,298	0,121	0,076	0,007	0,050	0,029
Participar do Orçamento Participativo Digital do município	0,686	0,269	0,001	0,230	0,141	0,189	0,076	0,112
Dar opiniões polêmicas	0,683	0,198	0,248	0,076	0,141	0,026	0,246	0,033
Fazer campanhas políticas <i>online</i>	0,679	0,122	0,327	0,093	0,213	0,051	0,067	0,010
Confirmar <i>online</i> participação em manifestações políticas/sociais	0,617	0,265	0,317	0,086	0,168	0,054	0,252	-0,015
Trabalhar ou voluntariar para partido (ou candidato) político <i>online</i>	0,616	0,043	0,330	0,351	0,140	0,074	0,021	0,074
Usar serviços do governo <i>online</i> (poda de árvores, tapa buracos nas ruas, etc.)	0,591	0,290	0,088	0,448	0,128	-0,004	0,037	0,115
Tomar conhecimento <i>online</i> de manifestações políticas/sociais	0,589	0,431	0,097	0,290	0,105	0,046	0,093	0,012
Convocar reuniões e manifestações para melhoria da comunidade	0,583	0,263	0,222	0,119	0,236	0,157	0,344	0,152
Tratar <i>online</i> de assuntos nacionais/globais	0,579	0,229	0,238	0,480	0,128	0,130	0,099	0,244
Tratar <i>online</i> de assuntos locais ou da comunidade	0,574	0,266	0,193	0,541	0,041	0,134	0,173	0,196
Denunciar abusos, corrupções, maus tratos (ex.: crianças, mulheres, negros, etc.)	0,551	0,269	0,176	0,201	0,138	0,096	0,414	0,110
Votar <i>online</i>	0,538	0,176	0,178	0,263	0,144	0,072	0,112	0,325
Utilizar <i>blogs</i> para comunicar	0,473	0,290	0,350	0,470	0,023	0,019	0,030	0,171
Pesquisar notícias do país	0,253	0,841	0,084	0,097	0,072	-0,008	0,067	0,148

Pesquisar notícias do mundo	0,210	0,832	0,102	0,067	0,044	0,042	0,049	0,165
Pesquisar sobre diversos assuntos	0,127	0,828	0,157	0,048	0,034	-0,039	0,048	0,129
Pesquisar notícias locais (da comunidade/cidade)	0,241	0,810	0,114	0,149	0,118	-0,007	0,098	0,100
Pesquisar assuntos de trabalho (ex.: oportunidades de emprego, temas, etc.)	0,135	0,711	0,130	0,296	0,072	0,200	0,067	-0,037
Encontrar informações úteis	0,048	0,697	0,170	-0,101	0,013	0,062	0,263	0,021
Ler textos no computador	0,228	0,661	0,247	0,052	0,035	0,155	0,047	-0,036
Realizar pesquisa escolar	0,159	0,653	0,171	0,256	0,024	0,308	-0,059	0,153
Fazer <i>download</i> de material para estudo	0,185	0,648	0,215	0,108	0,152	0,336	0,092	0,043
Produzir material para estudo	0,217	0,621	0,102	0,305	0,077	0,322	0,017	0,039
Fazer currículo profissional	0,276	0,605	0,220	0,199	0,081	0,196	0,196	-0,090
Procurar informações sobre cursos (de graduação, pós-graduação e de extensão)	0,277	0,587	0,101	0,320	0,075	0,365	-0,044	0,057
Acessar o <i>e-mail</i>	0,036	0,528	0,300	0,345	0,209	-0,096	0,167	-0,278
Expressar livremente pensamentos ou ideias	0,375	0,526	0,241	0,014	-0,059	-0,001	0,382	0,045
Baixar ou gravar músicas	0,226	0,121	0,708	0,100	0,325	0,267	0,100	0,086
Baixar ou gravar vídeos	0,270	0,159	0,680	0,153	0,321	0,259	0,117	0,022
Compartilhar imagens ou fotos <i>online</i>	0,297	0,220	0,677	0,173	0,105	-0,026	0,274	-0,084
Ouvir músicas	0,262	0,286	0,675	-0,031	0,005	0,176	-0,102	0,293
Jogar no computador (<i>online</i> ou não)	0,382	0,140	0,654	0,077	-0,097	0,019	-0,054	0,046
Ver vídeos (no Youtube, etc.)	0,124	0,360	0,609	0,134	0,051	0,095	-0,050	0,413
Comentar o que outras pessoas escreveram (em <i>sites</i> de notícias, <i>blogs</i> , etc.)	0,276	0,353	0,554	0,167	0,159	-0,100	0,282	-0,084
Acessar as Redes Sociais (ex.: Facebook)	0,121	0,226	0,548	0,337	0,101	-0,280	0,311	-0,070
Namorar/flertar pela internet	0,520	0,081	0,545	0,072	0,094	-0,011	-0,009	-0,013
Conversar com as pessoas pela internet	0,168	0,436	0,527	0,121	0,047	-0,121	0,354	0,089
Baixar aplicativos úteis	0,227	0,130	0,496	0,228	0,313	0,262	0,275	-0,013
Postar mensagens (escritas, áudio ou vídeo)	0,481	0,363	0,487	0,196	-0,017	0,059	0,104	0,138
Comprar <i>online</i>	0,336	0,131	0,476	0,110	0,325	0,180	0,167	0,197
Trabalhar usando apenas computador (sem ser <i>online</i>)	0,465	0,216	0,263	0,551	0,113	0,128	0,018	0,023
Trabalhar <i>online</i> com outras pessoas para resolver problemas locais	0,471	0,348	0,193	0,530	0,104	0,133	0,192	0,182
Trabalhar <i>online</i> (computador e internet)	0,338	0,367	0,239	0,520	0,130	0,219	0,195	0,064
Procurar serviços médicos, agendar consultas ou ver resultados de exames médicos	0,379	0,440	0,167	0,494	0,092	0,060	0,122	-0,048
Assinar petições <i>online</i>	0,458	0,117	0,231	0,040	0,730	0,069	-0,005	0,049
Acompanhar processos judiciais	0,400	0,117	0,127	0,150	0,728	-0,039	0,117	0,081
Assistir a reuniões políticas/fóruns públicos <i>online</i>	0,505	0,092	0,190	0,092	0,677	0,081	0,071	0,079
Participar em cursos de capacitação profissional	0,225	0,404	0,122	0,099	0,074	0,703	0,077	0,076
Participar em cursos presenciais em TIC (World, Excel, Power Point, internet, etc.)	0,331	0,339	0,093	0,091	0,020	0,660	0,100	0,055
Compartilhar informações sobre perigos/riscos para as pessoas (da comunidade ou não)	0,330	0,353	0,312	0,154	0,114	0,150	0,555	0,102
Compartilhar informações sobre projetos e ações para a melhoria da comunidade	0,279	0,455	0,169	0,198	0,107	0,221	0,538	0,171
Outra	0,164	0,179	0,140	0,109	0,124	0,060	0,114	0,732

Método de Extração: Análise de Componente Principal. Método de Rotação: Varimax com Normalização de Kaiser.^a Rotação convergida em 12 iterações

b) Solução final – dados complementares

Itens Retirados (9+3+2+1=15): Da solução inicial retiraram-se oito (08) itens. (05) itens com *loading* abaixo de 0,5 em todos os fatores: Utilizar *blogs* para comunicar; Baixar aplicativos úteis; Postar mensagens (escritas, áudio ou vídeo); Comprar *online* e Procurar serviços médicos, agendar consultas ou ver resultados de exames médicos. Três (03) itens que estão com *loading* acima de 0,5 em mais de um fator: Tratar *online* de assuntos locais ou da comunidade e Namorar/flertar pela internet. Um (01) item, Outro(a), foi retirado em todas as ACPs. Obteve-se nova ACP. Desta primeira ACP retiraram-se três (03) itens com *loadings* abaixo de 0,5 em todos os fatores: Expressar livremente pensamentos ou ideias; Compartilhar informações sobre projetos e ações para a melhoria da comunidade e Trabalhar *online* (computador e internet). Obteve-se nova ACP. Desta segunda ACP retirou-se mais dois (02) itens com *loading* abaixo de 0,5: Compartilhar informações sobre perigos/riscos para as pessoas (da comunidade ou não), Conversar com as pessoas pela internet. Obteve-se nova ACP. Desta terceira ACP

retirou-se mais um item com *loading* abaixo de 0,5: Comentar o que outras pessoas escreveram (em sites de notícias, *blogs*, etc.). Na quarta ACP considerou-se a solução final.

Tabela 125. ACP Telecentro faz - solução final dados complementares

Teste de KMO e Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem		0,962
Teste de esfericidade de Bartlett	Aprox. Qui-quadrado	19298,241
	df	903
	Sig.	0,000

Variância total explicada

Componente	Valores próprios iniciais			Somadas de extração de carregamentos ao quadrado			Somadas rotativas de carregamentos ao quadrado		
	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa
1	20,025	46,570	46,570	20,025	46,570	46,570	11,491	26,724	26,724
2	4,024	9,358	55,928	4,024	9,358	55,928	7,387	17,179	43,903
3	2,074	4,823	60,751	2,074	4,823	60,751	4,014	9,335	53,238
4	1,414	3,288	64,038	1,414	3,288	64,038	2,930	6,813	60,051
5	1,070	2,489	66,528	1,070	2,489	66,528	2,027	4,715	64,766
6	1,026	2,387	68,914	1,026	2,387	68,914	1,784	4,148	68,914
...						
43	0,056	0,131	100,000						

Método de Extração: Análise de Componente Principal

Matriz de componente rotativa

Método de Extração: Análise de Componente Principal. Método de Rotação: Varimax com Normalização de Kaiser^a. Rotação convergida em sete iterações

Estatísticas de Confiabilidade		
Fator	Alfa de Cronbach	Nº de itens
Fator 1 – Participação ativa	0,966	19
Fator 2 – Consulta/ Partilha de Informação	0,946	12
Fator 3 – Lazer	0,889	6
Fator 4 – Formação	0,843	2
Fator 5 – Comunicação	0,750	2
Fator 6 – Participação ativa	0,836	2

Estatísticas de Confiabilidade unindo fator 1 com o 6

Fator	Alfa de Cronbach	Nº de itens
Fator 1 – Participação ativa	0,966	19
Fator 2 – Consulta/ Partilha de Informação	0,946	12
Fator 3 – Lazer	0,889	6
Fator 4 – Formação	0,843	2
Fator 5 – Comunicação	0,750	2

Apêndice S - ACP papel do gestor do Telecentro - Solução inicial e final (complementar)**a) Solução inicial****Tabela 126.** ACP papel do gestor do Telecentro - dados da solução inicial

Teste de KMO e Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem		0,956
Teste de esfericidade de Bartlett	Aprox. Qui-quadrado	18366,572
	df	703
	Sig.	0,000

Variância total explicada

Componente	Valores próprios iniciais			Somadas de extração de carregamentos ao quadrado			Somadas rotativas de carregamentos ao quadrado		
	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa
1	7,601	58,468	58,468	7,601	58,468	58,468	4,831	37,163	37,163
2	1,079	8,299	66,767	1,079	8,299	66,767	3,849	29,604	66,767
...						
13	0,134	1,028	100,000						

Método de Extração: Análise de Componente Principal

Matriz de componente rotativa

Itens	Componentes	
	1	2
Organizar atividades de lazer/cultura para a comunidade	0,846	0,213
Orientar pessoas a pesquisar oportunidades de emprego	0,818	0,200
Participar em reuniões, comissões, audiências públicas e conselhos comunitários	0,742	0,427
Ofertar trabalho para funções no Telecentro	0,738	0,262
Divulgar assuntos de interesse da comunidade	0,681	0,457
Promover campanhas de ação social	0,659	0,431
Ser uma liderança local	0,646	0,412
Gerir página do Telecentro no Facebook com assuntos de interesse local	0,591	0,553
Outra livre	0,306	0,306
Elaborar material para divulgar eventos sociais e manifestações políticas	0,274	0,875
Divulgar eventos sociais e manifestações políticas	0,340	0,854
Convocar a comunidade local para manifestações (políticas, sociais, ...)	0,251	0,834
Convocar a comunidade local para reuniões de interesse comum	0,582	0,597

Método de Extração: Análise de Componente Principal. Método de Rotação: Varimax com Normalização de Kaiser^a. Rotação convergida em três iterações**b) Solução final – dados complementares****Itens Retirados (3):** Convocar a comunidade para reuniões de interesse comum; Gerir página do Telecentro no Facebook e Outro.**Tabela 127.** ACP papel do gestor do Telecentro - solução final dados complementares

Teste de KMO e Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem		0,915
Teste de esfericidade de Bartlett	Aprox. Qui-quadrado	33510,787
	df	45
	Sig.	0,000

Variância total explicada

Componente	Valores próprios iniciais			Somadas de extração de carregamentos ao quadrado			Somadas rotativas de carregamentos ao quadrado		
	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa
1	6,183	61,827	61,827	6,183	61,827	61,827	4,212	42,120	42,120

2	1,067	10,673	72,500	1,067	10,673	72,500	3,038	30,380	72,500
....						
10	0,132	1,323	100,000						

Método de Extração: Análise de Componente Principal

Matriz de componente rotativa

Método de Extração: Análise de Componente Principal. Método de Rotação: Varimax com Normalização de Kaiser.^a. Rotação convergida em três iterações

Estatísticas de Confiabilidade

Fator	Alfa de Cronbach	Nº de itens
Fator 1 – Promoção da comunidade	0,915	7
Fator 2 – Serviços à comunidade	0,891	3

Apêndice T - ACP Telecentro melhor - Solução inicial e final (complementar)**a) Solução inicial****Tabela 128.** ACP Telecentro melhor - dados da solução inicial

Teste de KMO e Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem		0,956
Teste de esfericidade de Bartlett	Aprox. Qui-quadrado	18366,572
	df	703
	Sig.	0,000

Variância total explicada

Componente	Valores próprios iniciais			Somadas de extração de carregamentos ao quadrado			Somadas rotativas de carregamentos ao quadrado		
	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa
1	19,614	51,617	51,617	19,614	51,617	51,617	9,125	24,014	24,014
2	2,214	5,826	57,444	2,214	5,826	57,444	7,974	20,985	44,999
3	1,801	4,740	62,183	1,801	4,740	62,183	3,573	9,404	54,403
4	1,422	3,743	65,926	1,422	3,743	65,926	3,295	8,672	63,075
5	1,098	2,890	68,816	1,098	2,890	68,816	2,182	5,741	68,816
...						
38	0,044	0,116	100,000						

Método de Extração: Análise de Componente Principal

Matriz de componente rotativa

Telecentro Melhor	Componentes				
	1	2	3	4	5
Haver curso a distância de Espanhol	0,786	0,241	0,173	0,194	0,154
Haver curso a distância de Inglês	0,780	0,322	0,170	0,204	0,039
Haver curso a distância de nível avançado Word, Excel, PowerPoint, etc.	0,773	0,330	0,198	0,060	0,082
Haver curso a distância nível básico em Word, Excel, PowerPoint, etc.	0,771	0,355	0,208	0,062	0,089
Haver curso a distância de formação técnica (ex.: vendas, 1º emprego, etc.)	0,746	0,297	0,235	0,199	0,144
Haver curso a distância da linguagem de programação PHP	0,745	0,115	0,251	0,159	0,434
Haver curso presenciais formação técnica (ex.: vendas, 1º emprego, etc.)	0,735	0,374	0,125	0,239	0,114
Haver curso a distância da linguagem de programação MySQL	0,732	0,120	0,239	0,148	0,473
Haver curso a distância da linguagem de programação Java	0,693	0,103	0,313	0,157	0,439
Haver curso presencial de nível avançado em Word, Excel, PowerPoint, Photoshop, etc.	0,673	0,495	0,100	0,220	0,032
Haver curso presencial de artes, música, artesanato ou gastronomia	0,641	0,422	0,041	0,233	0,142
Haver instrutores/monitores com formação em TIC com nível avançado	0,584	0,544	0,038	0,293	0,072
Haver instrutores/monitores com formação em questões de cidadania	0,581	0,540	0,035	0,328	0,006
Haver instrutores/monitores com formação em questões interesse local	0,579	0,567	0,044	0,318	-0,039
Haver curso presencial de nível básico em TIC para celular	0,577	0,475	0,070	0,346	0,056
Haver uma reparação dos computadores mais rápida	0,231	0,776	0,249	0,070	0,115
Haver uma manutenção frequente dos computadores	0,225	0,771	0,279	0,092	0,077
Haver palestras sobre cidadania e cidadania digital	0,334	0,733	0,173	0,149	0,186
Melhorar a qualidade de acesso à internet	0,180	0,703	0,311	0,117	0,177
Haver palestras sobre a sociedade de informação e do conhecimento	0,404	0,676	0,189	0,100	0,244
Trocar equipamentos desatualizados	0,230	0,648	0,266	0,146	0,089
Haver maior divulgação do Telecentro e das suas atividades	0,405	0,628	0,206	0,140	0,104
Haver mais computadores disponíveis	0,244	0,612	0,320	0,108	0,321
Haver página do Telecentro no Facebook	0,337	0,531	0,062	0,237	0,350
Ofertar aulas de reforço/apoio escolar	0,294	0,518	0,173	0,232	0,148
Ter um único sistema de registro para acesso em todos os Telecentros	0,283	0,506	0,140	0,209	0,232
Abrir aos finais de semana	0,013	0,205	0,706	0,117	0,198
Ampliar os horários de funcionamento durante a semana	0,202	0,202	0,649	0,327	0,107
Adequar o espaço físico para realizar cursos de formação	0,378	0,408	0,642	0,110	-0,055
Adequar os computadores para realizar cursos de formação	0,347	0,433	0,636	0,128	-0,073

Aumentar oferta de cursos presenciais de nível básico em TIC	0,475	0,429	0,534	0,248	-0,065
Disponibilizar telefone fixo para fazer ligações urgentes e importantes	0,207	0,171	0,100	0,748	0,233
Disponibilizar <i>wi-fi</i> para uso em celulares	0,238	0,109	0,162	0,696	0,211
Disponibilizar impressora para os usuários	0,243	0,229	0,429	0,682	0,041
Disponibilizar equipamento para fazer cópias e <i>scanner</i> de documentos	0,271	0,286	0,509	0,570	0,013
Gerir melhor os tempos de acesso por usuário	0,228	0,298	0,196	0,404	0,399
Haver maior privacidade para usar os computadores	0,190	0,414	0,099	0,190	0,585
Outros	0,092	0,135	-0,026	0,113	0,585

Método de Extração: Análise de Componente Principal. Método de Rotação: Varimax com Normalização de Kaiser.^a Rotação convergida em 11 iterações

b) Solução final – dados complementares

Itens retirados (13): Haver instrutores/monitores com formação em TIC com nível avançado; haver instrutores/monitores com formação em questões de cidadania; haver instrutores/monitores com formação em questões interesse local; disponibilizar equipamento para fazer cópias e *scanner* de documentos (dois fatores acima de 0,5); gerir melhor os tempos de acesso por usuário (abaixo de 0,5 em todos os fatores) e outros. Novas ACPs retirados: Haver maior privacidade para usar os computadores e ter um único sistema de registro de acesso aos Telecentros (abaixo de 0,5 em todos os fatores); Ofertar aulas de reforço/apoio escolar; Haver palestras sobre cidadania e cidadania digital; Haver palestras sobre a sociedade de informação e do conhecimento; Aumentar oferta de cursos presenciais de nível básico em TIC (fora do fator).

Tabela 129. ACP Telecentro melhor - solução final dados complementares

Teste de KMO e Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem		0,942
Teste de esfericidade de Bartlett	Aprox. Qui-quadrado	11.590,695486
	df	300
	Sig.	0,000

Variância total explicada

Componente	Valores próprios iniciais			Somadas de extração de carregamentos ao quadrado			Somadas rotativas de carregamentos ao quadrado		
	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa
1	13,231	52,922	52,922	13,231	52,922	52,922	7,529	30,117	30,117
2	2,020	8,080	61,003	2,020	8,080	61,003	5,048	20,191	50,308
3	1,444	5,775	66,778	1,444	5,775	66,778	2,755	11,019	61,327
4	1,092	4,367	71,145	1,092	4,367	71,145	2,454	9,817	71,145
5						
25	0,048	0,191	100,000						

Método de Extração: Análise de Componente Principal

Matriz de componente rotativa

Método de Extração: Análise de Componente Principal. Método de Rotação: Varimax com Normalização de Kaiser^a. Rotação convergida em seis iterações

Estatísticas de Confiabilidade		
Fator	Alfa de Cronbach	Nº de itens
Fator 1 - Formação		11
Fator 2 - Manutenção e qualidade das TIC	0,913	7
Fator 3 - Extensão	0,832	4
Fator 4 - Apliação de serviços	0,802	3
Após separação de itens, divulgação do Fator 2 para o Fator 3		
Fator 1 - Formação		11
Fator 2 - Manutenção e qualidade das TIC	0,904	5
Fator 3 - Extensão	0,843	6
Fator 4 - Ampliação de serviços	0,802	3

Apêndice U - UNIANOVAS por dimensões da Cidadania, TIC e Telecentro

a) Dimensões da Cidadania (passiva e ativa)

a.1) Médias significativas das comparações múltiplas dentro de cada subconjunto homogêneo

- Dimensões cidadania (passiva)

Tabela 130. Diferença das médias e significância das comparações múltiplas do subconjunto homogêneo do grau escolar nas dimensões cidadania

Dimensões da cidadania (passiva)	Grau escolar ¹		
	Grau	Grau	Diferença média/Sig
Direito Civil	até 1º (b)	2º	-0,08 (0,285)
		=>3º	-0,22 (0,007 ^{***})
	2º (b)	até 1º	0,08 (0,285)
		=>3º	-0,15 (0,045) [*]
	=>3º (a)	até 1º	0,22 (0,007) ^{**}
		2º	0,15 (0,045)
Direito Político	até 1º (c)	2º	-0,18 (0,006) ^{**}
		=>3º	-0,34 (0,000) ^{***}
	2º (b)	até 1º	0,18 (0,006) ^{**}
		=>3º	-0,16 (0,022) [*]
	=>3º (a)	até 1º	0,34 (0,000) ^{***}
		2º	0,16 (0,022) [*]

¹ Estatística obtida pela variância DMS das comparações múltiplas *posteriori* para médias observadas. A cor cinza na célula representa as fontes de variação que têm efeitos significativos e as letras indicam a diferença das médias significativas no mesmo subgrupo (*P<0,050; **P<0,010; ***P<0,001)

- Dimensões da cidadania digital (ativa)

Tabela 131. Diferença das médias e significância das comparações múltiplas do subconjunto homogêneo do grau escolar nas dimensões cidadania digital

Dimensões da cidadania digital	Grau escolar ¹		
	Grau	Grau	Diferença média/Sig
Interação social	até 1º (a)	2º	-0,23 (0,000) ^{***}
		=>3º	-0,35 (0,000) ^{***}
	2º (b)	até 1º	0,23 (0,000) ^{***}
		=>3º	-0,12 (0,086)
	=>3º (b)	até 1º	0,35 (0,000) ^{***}
		2º	0,12 (0,086)
Acesso ao digital	até 1º (a)	2º	-0,26 (0,000) ^{***}
		=>3º	-0,35 (0,000) ^{***}
	2º (b)	até 1º	0,26 (0,000) ^{***}
		=>3º	-0,09 (0,245)
	=>3º (b)	até 1º	0,35 (0,000) ^{***}
		2º	0,09 (0,245)
Literacia digital	até 1º (a)	2º	-0,20 (0,004) ^{**}
		=>3º	-0,23 (0,005) ^{**}
	2º (b)	até 1º	0,20 (0,004) ^{**}
		=>3º	-0,03 (0,671)
	=>3º (b)	até 1º	0,23 (0,005) ^{**}
		2º	0,03 (0,671)

¹ Estatística obtida pela variância DMS das comparações múltiplas *posteriori* para médias observadas. A cor cinza na célula representa as fontes de variação que têm efeitos significativos e as letras indicam a diferença das médias significativas no mesmo subgrupo (*P<0,050; **P<0,010; ***P<0,001)

a.2) Médias significativas das comparações múltiplas entre os subconjuntos homogêneos

- Dimensões da cidadania digital

a.2.1) Efeito da interação faixa_etária versus grau_escolar versus tipo_telecentro

Tabela 132. Médias das contribuições e diferença do intervalo de confiança de 95% entre o limite superior e inferior da dimensão literacia digital (com significância estatística) do efeito da interação faixa etária *versus* grau escolar *versus* tipo de Telecentro nas dimensões da cidadania digital

Faixa etária	Grau escolar	Tipo Telecentro	Dimensões da cidadania digital ¹			
			Interação social	Acesso ao digital	Literacia digital	
			média	média	média	# limite
=<19	= /< 1º	comunitário	3,85	3,93	3,82	0,38
		escola municipal	3,89	3,91	3,48	0,69
		outros	3,95	3,90	4,08	0,75
	= 2º	comunitário	3,93	4,13	3,88	0,41
		escola municipal	3,99	4,21	4,18	0,70
		outros	4,21	4,18	4,25	0,78
	= />3º	comunitário	4,24	4,30	4,20	1,16
		escola municipal	4,12	4,17	3,58	1,06
		outros	3,99	4,20	3,95	1,16
>19 a =<36	= /< 1º	comunitário	3,61	3,70	3,50	0,69
		escola municipal	3,76	4,25	3,75	1,16
		outros	4,04	3,81	3,97	0,87
	= 2º	comunitário	4,17	4,14	4,15	0,39
		escola municipal	3,99	4,19	3,93	0,48
		outros	4,08	4,33	3,98	0,41
	= />3º	comunitário	4,31	4,38	4,25	0,63
		escola municipal	3,99	4,04	3,98	0,69
		outros	3,89	3,90	3,65	0,75
>36	= /< 1º	comunitário	3,63	3,85	3,73	0,55
		escola municipal	4,03	4,17	4,15	0,75
		outros	3,30	3,45	3,15	1,16
	= 2º	comunitário	4,11	4,12	4,06	0,50
		escola municipal	3,83	3,86	3,68	0,70
		outros	4,02	4,10	3,77	0,47
	= />3º	comunitário	4,30	4,42	4,13	0,46
		escola municipal	4,10	4,27	4,00	0,63
		outros	4,17	4,18	3,93	0,67

¹ Estatísticas das estimativas de média, erro e intervalo de confiança de 95% e limite inferior das dimensões da cidadania (digital - ativa)

b) Dimensões das TIC

b.1) Médias significativas das comparações múltiplas dentro de cada subconjunto homogêneo

Tabela 133. Diferença das médias e significância das comparações múltiplas do subconjunto homogêneo do grau escolar nas dimensões das TIC

Dimensões das TIC	Grau escolar ¹		
	Grau	Grau	Diferença média/Sig
Contribuições			
Capacitação e comunicação	até 1º (a)	2º	-0,37 (0,000)***
		=>3º	-0,38 (0,000)***
	2º (b)	até 1º	0,37 (0,000)***
		=>3º	-0,01 (0,838)
	=>3º (b)	até 1º	0,38 (0,000)***
		2º	0,01 (0,838)
Atualização e integração social	até 1º	2º	-0,13 (0,078)
		=>3º	-0,09 (0,282)
	2º	até 1º	0,13 (0,078)
		=>3º	0,04 (0,632)
	=>3º	até 1º	0,09 (0,282)
		2º	-0,04 (0,632)
Participação social e política	até 1º (a)	2º	-0,37 (0,000)***
		=>3º	-0,39 (0,000)***
	2º (b)	até 1º	0,37 (0,000)***
		=>3º	-0,02 (0,809)
	=>3º (b)	até 1º	0,39 (0,000)***
		2º	0,02 (0,809)
Consciençialização	até 1º (a)	2º	-0,40 (0,000)***

		=>3 ^o	-0,37 (0,000)***
	2 ^o (b)	até 1 ^o	0,40 (0,000)***
		=>3 ^o	0,02 (0,783)
	=>3 ^o (b)	até 1 ^o	0,37 (0,000)***
		2 ^o	-0,02 (0,783)
Internet			
	até 1 ^o (a)	2 ^o	-0,30 (0,000)***
		=>3 ^o	-0,31 (0,000)***
	2 ^o (b)	até 1 ^o	0,30 (0,000)***
		=>3 ^o	-0,01 (0,868)
	=>3 ^o (b)	até 1 ^o	0,31 (0,000)***
		2 ^o	0,01 (0,868)
Sentimentos TIC			
	até 1 ^o (a)	2 ^o	-0,22 (0,013)*
		=>3 ^o	-0,17 (0,099)
	2 ^o (b)	até 1 ^o	0,22 (0,013)*
		=>3 ^o	0,05 (0,598)
	=>3 ^o	até 1 ^o	0,17 (0,099)
		2 ^o	-0,05 (0,598)
	até 1 ^o (a)	2 ^o	-0,38 (0,000)***
		=>3 ^o	-0,45 (0,000)***
	2 ^o (b)	até 1 ^o	0,38 (0,000)***
		=>3 ^o	-0,07 (0,461)
	=>3 ^o (b)	até 1 ^o	0,45 (0,000)***
		2 ^o	0,07 (0,461)

Estatística obtida pela variância DMS das comparações múltiplas *posteriori* para médias observadas. A cor cinza na célula representa as fontes de variação que têm efeitos significativos e as letras indicam a diferença das médias significativas no mesmo subgrupo (*P<0,050; **P<0,010; ***P<0,001)

Tabela 134. Diferença das médias e significância das comparações múltiplas do subconjunto homogêneo do tipo de Telecentro nas dimensões das TIC

Dimensões da TIC	Tipo de Telecentro ¹		
	Tipo	Tipo	Diferença média/Sig
Contribuições			
Exclusão social	comunitário (b)	escola municipal	-0,31 (0,002)**
		outros	-0,13 (0,197)
	escola municipal (a)	comunitário	0,31 (0,002)**
		outros	0,19 (0,106)
	outros	comunitário	0,13 (0,197)
		escola municipal	-0,19 (0,106)
Atualização e integração social	comunitário (b)	escola municipal	0,26 (0,001)**
		outros	0,05 (0,469)
	escola municipal (a)	comunitário	-0,26 (0,001)**
		outros	-0,21 (0,013)*
	outros (b)	comunitário	-0,05 (0,469)
		escola municipal	0,21 (0,001)**
Sentimentos TIC			
Autonomia	comunitário (a)	escola municipal	0,10 (0,262)
		outros	0,28 (0,001)**
	escola municipal	comunitário	-0,10 (0,262)
		outros	0,18 (0,080)
	outros (b)	comunitário	-0,28 (0,001)**
		escola municipal	-0,18 (0,080)

Estatística obtida pela variância DMS das comparações múltiplas *posteriori* para médias observadas. O **bold** representa as fontes de variação que têm efeitos significativos e as letras indicam a diferença das médias significativas no mesmo subgrupo (*P<0,050; **P<0,010; ***P<0,001)

Tabela 135. Diferença das médias e significância das comparações múltiplas do subconjunto homogêneo faixa etária na dimensão internet (TIC)

Dimensão da internet	Faixa Etária ¹		
	Faixa	Faixa	Diferença média/Sig
Ameaça	=<19	>19 a =<36	-0,10 (0,263)
		>36	0,10 (0,300)
	>19 a =<36 (a)	=<19	0,10 (0,263)
		>36	0,20 (0,026)*
	>36 (b)	=<19	-0,10 (0,300)
		>19 a =<36	-0,20 (0,026)*

¹Estatística obtida pela variância DMS das comparações múltiplas *posteriori* para médias observadas. A cor cinza na célula representa as fontes de variação que têm efeitos significativos e as letras indicam a diferença das médias significativas no mesmo subgrupo (*P<0,050; **P<0,010; ***P<0,001)

b.2) Médias significativas das comparações múltiplas entre os subconjuntos homogêneos

b.2.1) Efeito da interação da faixa etária *versus* grau escolar

o Dimensões das contribuições das TIC

Tabela 136. Médias das contribuições e diferença do intervalo de confiança (95%) entre o limite mínimo e máximo da dimensão exclusão social (com significância estatística) do efeito da interação faixa etária *versus* grau escolar nas dimensões das contribuições das TIC

Faixa etária	Grau escolar	Dimensões das contribuições das TIC ¹						
		Exclusão social		Capacitação e Comunicação	Dependência	Atualização e integração	Participação social e política	Consciencialização
		média	# limite	média	média	média	média	média
=<19	=< 1º	2,40	0,51	3,80	3,09	3,71	3,50	3,46
	2º	2,34	0,54	4,33	2,91	3,72	3,81	3,83
	=>3º	2,76	0,92	4,30	3,27	3,75	3,99	3,74
<19 a =<36	=< 1º	2,84	0,76	3,99	3,33	3,56	3,69	3,75
	2º	2,57	0,35	4,32	3,24	3,86	4,00	4,01
	=>3º	2,68	0,57	4,28	3,54	3,67	3,87	3,80
>36	=< 1º	2,68	0,78	3,86	3,26	3,30	3,58	3,45
	2º	2,83	0,47	4,18	3,39	3,75	3,86	3,92
	=>3º	2,25	0,47	4,32	3,15	3,82	3,92	4,08

¹ Estatísticas das estimativas de média, erro e intervalo de confiança de 95% e limite inferior das dimensões das contribuições das TIC

o Dimensões da Internet

Tabela 137. Médias das contribuições e diferença do intervalo de confiança (95%) entre o limite mínimo e máximo da dimensão ameaças (com significância estatística) do efeito da interação faixa etária *versus* grau escolar sobre nas dimensões da internet (TIC)

Faixa etária	Grau escolar	Dimensões da internet (TIC) ¹		
		Oportunidades	Ameaças	
		média	média	# limite
=<19	=< 1º	3,68	2,75	0,49
	2º	3,93	2,80	0,48
	=>3º	3,87	3,30	0,83
>19 a =<36	=< 1º	3,42	3,11	0,79
	2º	4,00	2,93	0,32
	=>3º	3,98	3,06	0,51
>36	=< 1º	3,65	2,50	0,71
	2º	3,91	3,13	0,43
	=>3º	3,94	2,43	0,45

¹ Estatísticas das estimativas de média, erro e intervalo de confiança de 95% e limite inferior das dimensões da internet

b.2.2) Efeito da interação da faixa etária versus tipo Telecentro○ **Dimensões das Contribuições das TIC****Tabela 138.** Médias das contribuições e diferença do intervalo de confiança (95%) entre o limite mínimo e máximo da dimensão atualização e integração (com significância estatística) do efeito da interação faixa etária versus tipo telecentro nas dimensões das contribuições das TIC

Faixa etária	Tipo de Telecentro	Dimensões das contribuições das TIC ¹						
		Exclusão social	Capacitação e Comunicação	Dependência	Atualização e integração		Participação social política	Conscientização
		média	média	média	média	#limite	média	média
=<19	comunitário	2,39	4,11	3,18	3,81	0,43	3,75	3,86
	escola municipal	2,72	4,05	3,02	3,55	0,48	3,72	3,49
	outros	2,40	4,27	3,07	3,83	0,53	3,82	3,69
>19 a =<36	comunitário	2,58	4,13	3,37	3,83	0,36	3,76	3,89
	escola municipal	2,77	4,12	3,28	3,35	0,51	3,91	3,81
	outros	2,74	4,34	3,46	3,91	0,42	3,89	3,85
>36	comunitário	2,53	4,16	3,33	3,80	0,30	3,85	3,91
	escola municipal	2,86	4,19	3,43	3,68	0,41	3,84	3,86
	outros	2,38	4,01	3,04	3,39	0,57	3,67	3,69

¹ Estatísticas das estimativas de média, erro e intervalo de confiança de 95% e limite inferior das dimensões contribuições das TIC

b.2.3) Efeito da interação faixa etária versus grau_escolar versus tipo Telecentro○ **Dimensões das Contribuições das TIC****Tabela 139.** Médias das contribuições e diferença do intervalo de confiança (95%) entre o limite mínimo e máximo das dimensões capacitação e comunicação (com significância estatísticas) do efeito da faixa etária versus grau escolar versus tipo telecentro nas dimensões das contribuições das TIC

Faixa etária	Grau escolar	Tipo Telecentro	Dimensões das contribuições das TIC.						
			Exclusão social	Capacitação Comunicação		Dependência	Atualização e integração	Participação social e política	Conscientização
			média	média	# limite	média	média	média	média
=<19	=< 1º	comunitário	2,39	3,98	0,32	3,39	3,82	3,35	3,55
		escola municipal	2,57	3,51	0,59	2,81	3,50	3,44	3,21
		outros	2,25	3,92	0,64	3,06	3,82	3,70	3,64
	2º	comunitário	2,21	4,31	0,35	3,03	3,67	3,77	3,96
		escola municipal	2,42	4,23	0,59	2,91	3,57	3,71	3,77
		outros	2,39	4,44	0,64	2,80	3,92	3,94	3,77
	=> 3º	comunitário	2,56	4,03	0,94	3,13	3,92	4,13	4,07
		escola municipal	3,18	4,40	0,94	3,33	3,57	4,00	3,50
		outros	2,55	4,46	0,94	3,33	3,76	3,83	3,67
>19 a =<36	=< 1º	comunitário	2,83	3,67	0,70	3,52	3,52	3,44	3,67
		escola municipal	3,10	3,86	1,05	3,25	2,95	3,75	3,67
		outros	2,60	4,45	0,75	3,21	4,20	3,89	3,93
	2º	comunitário	2,29	4,34	0,33	2,96	4,11	4,06	4,09
		escola municipal	2,86	4,29	0,39	3,45	3,61	4,03	4,00
		outros	2,56	4,32	0,35	3,30	3,86	3,91	3,94
	=> 3º	comunitário	2,61	4,38	0,56	3,61	3,86	3,79	3,92
		escola municipal	2,36	4,21	0,56	3,15	3,47	3,95	3,77
		outros	3,06	4,24	0,61	3,86	3,67	3,86	3,70
>36	=< 1º	comunitário	2,87	3,94	0,47	3,44	3,59	3,62	3,61
		escola municipal	2,90	4,33	0,64	3,39	3,66	3,97	3,75
		outros	2,27	3,31	0,94	2,93	2,67	3,13	3,00
	2º	comunitário	2,54	4,17	0,43	3,28	3,91	3,87	4,00
		escola municipal	3,27	3,98	0,61	3,64	3,66	3,83	3,71
		outros	2,69	4,39	0,39	3,26	3,67	3,87	4,06
	=> 3º	comunitário	2,18	4,37	0,39	3,26	3,90	4,07	4,12

Tabela 139. Médias das contribuições e diferença do intervalo de confiança (95%) entre o limite mínimo e máximo das dimensões capacitação e comunicação (com significância estatísticas) do efeito da faixa etária *versus* grau escolar *versus* tipo telecentro nas dimensões das contribuições das TIC

Faixa etária	Grau escolar	Tipo Telecentro	Dimensões das contribuições das TIC.						
			Exclusão social	Capacitação Comunicação		Dependência	Atualização e integração	Participação social e política	Conscientização
				média	média				
		escola municipal	2,40	4,27	0,53	3,27	3,73	3,71	4,12
		outros	2,18	4,31	0,55	2,93	3,83	4,00	4,00

¹ Estatísticas das estimativas de média, erro e intervalo de confiança de 95% e limite inferior das dimensões das contribuições das TIC

c) Dimensões do Telecentro

c.1) Médias significativas das comparações múltiplas dentro de cada subconjunto homogêneo

Tabela 140. Médias significativas das comparações múltiplas das dimensões do Telecentro do subconjunto homogêneo grau escolar

Dimensões do Telecentro	Grau escolar ¹		
	Grau	Grau	Diferença média/Sig
Telecentro			
Reconversão e intervenção	até 1º (a)	2º	-0,21 (0,004)**
		=>3º	-0,36 (0,000)***
	2º (c)	até 1º	0,21 (0,004)**
		=>3º	-0,15 (0,041)*
	=>3º (b)	até 1º	0,36 (0,000)***
		2º	0,15 (0,041)*
Vantagens e desvantagens			
Desconhecimento	até 1º (a)	2º	-0,43 (0,000)***
		=>3º	-0,42 (0,000)***
	2º (b)	até 1º	0,43 (0,000)***
		=>3º	0,01 (0,904)
	=>3º (b)	até 1º	0,42 (0,000)***
		2º	-0,01 (0,904)
Restrições	até 1º (a)	2º	0,16 (0,145)
		=>3º	0,38 (0,003)**
	2º (b)	até 1º	-0,16 (0,145)
		=>3º	0,22 (0,052)
	=>3º (b)	até 1º	-0,38 (0,003)**
		2º	-0,22 (0,052)
Acessibilidade digital	até 1º (b)	2º	-0,18 (0,058)
		=>3º	-0,38 (0,001)**
	2º (b)	até 1º	0,18 (0,058)
		=>3º	-0,20 (0,050)*
	=>3º (a)	até 1º	0,38 (0,001)**
		2º	0,20 (0,050)*
Inacessibilidade digital	até 1º	2º	0,26 (0,078)
		=>3º	0,20 (0,254)
	2º	até 1º	-0,26 (0,078)
		=>3º	-0,06 (0,681)
	=>3º	até 1º	-0,20 (0,254)
		2º	0,06 (0,681)
Atividades Telecentro			
Participação ativa (significância estatística limítrofe)	até 1º	2º	0,10 (0,353)
		=>3º	-0,15 (0,227)
	2º (b)	até 1º	-0,10 (0,353)
		=>3º	-0,25 (0,025)*
	=>3º (a)	até 1º	0,15 (0,227)
		2º	0,25 (0,025)*
Consulta e partilha de informação	até 1º (a)	2º	-0,19 (0,048)*
		=>3º	-0,46 (0,000)***

	2º (c)	até 1º	0,19 (0,048)*
		=>3º	-0,27 (0,006)**
	=>3º (b)	até 1º	0,46 (0,000)**
		2º	0,27 (0,006)**
Papel do gestor			
Promoção da comunidade	até 1º (a)	2º	-0,17 (0,045)*
		=>3º	-0,31 (0,002)**
	2º (b)	até 1º	0,17 (0,045)*
		=>3º	-0,15 (0,096)
	=>3º (b)	até 1º	0,31 (0,002)*
		2º	0,15 (0,096)
Serviço à comunidade	até 1º (b)	2º	-0,14 (0,185)
		=>3º	-0,26 (0,044)*
	2º	até 1º	0,14 (0,185)
		=>3º	-0,11 (0,314)
	=>3º (a)	até 1º	0,26 (0,044)*
		2º	0,11 (0,314)
Melhorias			
Formação	até 1º (a)	2º	-0,21 (0,015)*
		=>3º	-0,25 (0,013)*
	2º (b)	até 1º	0,21 (0,015)*
		=>3º	-0,04 (0,618)
	=>3º (b)	até 1º	0,25 (0,013)*
		2º	0,04 (0,618)
Extensão	até 1º (a)	2º	-0,24 (0,004)**
		=>3º	-0,34 (0,001)**
	2º (b)	até 1º	0,24 (0,004)**
		=>3º	-0,09 (0,314)
	=>3º (b)	até 1º	0,34 (0,001)**
		2º	0,09 (0,314)

¹Estadística obtida pela variância DMS das comparações múltiplas *posteriori* para médias observadas. A cor cinza na célula representa as fontes de variação que têm efeitos significativos e as letras indicam a diferença das médias significativas no mesmo subgrupo (*P<0,050; **P<0,010; ***P<0,001)

Tabela 141. Médias significativas das comparações múltiplas das dimensões do Telecentro do subconjunto homogêneo tipo de Telecentro

Dimensões do Telecentro	Tipo de Telecentro ¹		
	Tipo	Tipo	Diferença média/Sig
Telecentro			
Reconversão e intervenção	comunitário (a)	escola municipal	0,16 (0,034)*
		outros	0,13 (0,061)
	escola municipal (b)	comunitário	-0,16 (0,034)*
		outros	-0,02 (0,768)
	outros	comunitário	-0,13 (0,061)
		escola municipal	0,02 (0,768)
Vantagens e desvantagens			
Socialização	comunitário (b)	escola municipal	0,25 (0,004)**
		outros	0,05 (0,513)
	escola municipal (a)	comunitário	-0,25 (0,004)**
		outros	-0,20 (0,042)*
	outros (b)	comunitário	-0,05 (0,513)
		escola municipal	0,20 (0,042)*
Restrições	comunitário (a)	escola municipal	0,37 (0,001)**
		outros	0,22 (0,042)*
	escola municipal (b)	comunitário	-0,37 (0,001)**
		outros	-0,14 (0,255)
	outros (c)	comunitário	-0,22 (0,042)*
		escola municipal	0,14 (0,255)
Inacessibilidade digital	comunitário (a)	escola municipal	0,30 (0,045)*
		outros	0,39 (0,008)**
	escola municipal (b)	comunitário	-0,30 (0,045)*
		outros	0,09 (0,603)
outros (b)	comunitário	-0,39 (0,008)**	

		escola municipal	-0,09 (0,603)
Atividades desenvolvidas			
Participação ativa	comunitário (a)	escola municipal	0,45 (0,000)***
		outros	0,42 (0,000)***
	escola municipal (b)	comunitário	-0,45 (0,000)***
		outros	-0,02 (0,861)
	outros (b)	comunitário	-0,42 (0,000)***
		escola municipal	0,02 (0,861)
Consulta e partilha de informação	comunitário (b)	escola municipal	0,39 (0,000)***
		outros	0,12 (0,194)
	escola municipal (a)	comunitário	-0,39 (0,000)***
		outros	-0,26 (0,018)*
	outros (b)	comunitário	-0,12 (0,194)
		escola municipal	0,26 (0,018)*
Formação	comunitário (b)	escola municipal	0,28 (0,035)*
		outros	-0,16 (0,206)
	escola municipal (a)	comunitário	-0,28 (0,035)*
		outros	-0,45 (0,003)**
	outros (b)	comunitário	0,16 (0,206)
		escola municipal	0,45 (0,003)**
Comunicação	comunitário (a)	escola municipal	0,42 (0,000)***
		outros	0,52 (0,000)***
	escola municipal (b)	comunitário	-0,42 (0,000)***
		outros	0,10 (0,443)
	outros (b)	comunitário	-0,52 (0,000)***
		escola municipal	-0,10 (0,443)
Papel do gestor			
Promoção da comunidade	comunitário (a)	escola municipal	0,35 (0,000)***
		outros	0,19 (0,026*)
	escola municipal (b)	comunitário	-0,35 (0,000)***
		outros	-0,16 (0,101)
	outros (b)	comunitário	-0,19 (0,026)*
		escola municipal	0,16 (0,101)
Serviço à comunidade	comunitário (a)	escola municipal	0,68 (0,000)***
		outros	0,37 (0,001)**
	escola municipal (c)	comunitário	-0,68 (0,000)***
		outros	-0,31 (0,014)*
	outros (b)	comunitário	-0,37 (0,001)**
		escola municipal	0,31 (0,014)*
Melhorias			
Formação	comunitário	escola municipal	0,16 (0,061)
		outros	-0,11 (0,209)
	escola municipal (b)	comunitário	-0,16 (0,061)
		outros	-0,27 (0,006)**
	outros (a)	comunitário	0,11 (0,209)
		escola municipal	0,27 (0,006)**
Ampliação dos serviços	comunitário	escola municipal	0,10 (0,231)
		outros	-0,14 (0,086)
	escola municipal (b)	comunitário	-0,10 (0,231)
		outros	-0,24 (0,011)*
	outros (a)	comunitário	0,14 (0,086)
		escola municipal	0,24 (0,011)*

Estadística obtida pela variância DMS das comparações múltiplas *posteriori* para médias observadas. A cor cinza na célula representa as fontes de variação que têm efeitos significativos e as letras indicam a diferença das médias significativas no mesmo subgrupo (*P<0,050; **P<0,010; ***P<0,001)

Tabela 142. Médias significativas das comparações múltiplas das dimensões das TIC do subconjunto homogêneo faixa etária

Dimensões do Telecentro	Faixa etária		
	Faixa	Faixa	Diferença média/Sig
Telecentro			
Otimização	=<19 (a)	>19 a =<36	0,22 (0,020)*
		>36	0,20 (0,040)*
	>19 a =<36 (b)	=<19	-0,22 (0,020)*
		>36	-0,02 (0,787)
	>36 (b)	=<19	-0,20 (0,040)*
		>19 a =<36	0,02 (0,787)
Vantagens e desvantagens			
Desconhecimento	=<19 (a)	>19 a =<36	-0,53 (0,000)***
		>36	-0,43 (0,000)***
	>19 a =<36 (b)	=<19	0,53 (0,000)***
		>36	0,10 (0,309)
	>36 (b)	=<19	0,43 (0,000)***
		>19 a =<36	-0,10 (0,309)
Atividades desenvolvidas			
Participação ativa	=<19 (b)	>19 a =<36	0,16 (0,149)
		>36	0,42 (0,000)***
	>19 a =<36 (b)	=<19	-0,16 (0,149)
		>36	0,26 (0,016)*
	>36 (a)	=<19	-0,42 (0,000)***
		>19 a =<36	-0,26 (0,016)*
Consulta e partilha de informação	=<19 (b)	>19 a =<36	-0,04 (0,686)
		>36	0,27 (0,007)**
	>19 a =<36 (b)	=<19	0,04 (0,686)
		>36	0,31 (0,001)**
	>36 (a)	=<19	-0,27 (0,007)**
		>19 a =<36	-0,31 (0,001)**
Lazer	=<19 (c)	>19 a =<36	0,35 (0,002)**
		>36	0,97 (0,000)***
	>19 a =<36 (b)	=<19	-0,35 (0,002)**
		>36	0,62 (0,000)***
	>36 (a)	=<19	-0,97 (0,000)***
		>19 a =<36	-0,62 (0,000)***
Comunicação	=<19 (b)	>19 a =<36	0,12 (0,288)
		>36	0,29 (0,015)*
	>19 a =<36	=<19	-0,12 (0,288)
		>36	0,16 (0,150)
	>36 (a)	=<19	-0,29 (0,015)*
		>19 a =<36	-0,16 (0,150)
Papel do gestor			
Promoção da comunidade	=<19	>19 a =<36	-0,07 (0,393)
		>36	0,04 (0,670)
	>19 a =<36	=<19	0,07 (0,393)
		>36	0,11 (0,187)
	>36	=<19	-0,04 (0,670)
		>19 a =<36	-0,11 (0,187)
Serviço à comunidade	=<19	>19 a =<36	0,03 (0,812)
		>36	0,20 (0,072)
	>19 a =<36	=<19	-0,03 (0,812)
		>36	0,18 (0,102)
	>36	=<19	-0,20 (0,072)
		>19 a =<36	-0,18 (0,102)
Melhorias			
Ampliação dos serviços	=<19	>19 a =<36	-0,03 (0,722)
		>36	0,15 (0,073)
	>19 a =<36 (a)	=<19	0,03 (0,722)
		>36	0,18 (0,025)*
	>36 (b)	=<19	-0,15 (0,073)
		>19 a =<36	-0,18 (0,025)*

Estatística obtida pela variância DMS das comparações múltiplas *posteriori* para médias observadas. A cor cinza na célula representa as fontes de variação que têm efeitos significativos e as letras indicam a diferença das médias significativas no mesmo subgrupo (*P<0,050; **P<0,010; ***P<0,001)

c.2) Médias significativas das comparações múltiplas entre os subconjuntos homogêneos

c.2.1) Efeito da interação faixa etária versus grau escolar

o Dimensões das atividades desenvolvidas no Telecentro

Tabela 143. Médias das contribuições das dimensões; consulta e partilha de informação e comunicação (com significância estatística) do efeito da interação faixa etária versus grau escolar nas dimensões das atividades desenvolvidas no Telecentro

Faixa etária	Grau escolar	Dimensões das atividades desenvolvidas no Telecentro						
		Participação ativa	Consulta e partilha de informação		Lazer	Formação	Comunicação	
			média	média			# limite	média
=<19	=< 1 ^o	2,95	3,66	0,50	3,52	3,59	3,92	0,59
	2 ^o	2,71	3,62	0,51	3,18	3,53	3,69	0,61
	=>3 ^o	2,85	3,95	0,89	3,27	3,62	3,48	1,05
>19 a =<36	=< 1 ^o	2,70	3,66	0,73	2,92	3,42	3,17	0,87
	2 ^o	2,61	3,74	0,34	2,98	3,39	3,53	0,40
	=>3 ^o	2,81	3,81	0,55	2,97	3,34	3,59	0,65
>36	=< 1 ^o	2,11	2,94	0,68	2,11	3,08	2,88	0,80
	2 ^o	2,19	3,28	0,44	2,25	3,21	3,17	0,53
	=>3 ^o	2,79	3,95	0,47	2,65	3,50	3,86	0,55

¹ Estatísticas das estimativas de média, erro e intervalo de confiança de 95% e limite inferior das dimensões sobre as atividades desenvolvidas no Telecentro

c.2.2) Efeito da interação da faixa etária versus tipo Telecentro

o Dimensões das atividades desenvolvidas no Telecentro

Tabela 144. Médias das contribuições da dimensão formação (com significância estatísticas) do efeito faixa etária versus tipo telecentro nas dimensões das atividades desenvolvidas no Telecentro

Faixa etária	Tipo de Telecentro	Dimensões das atividades desenvolvidas no Telecentro					
		Participação ativa	Consulta e partilha de informação	Lazer	Formação		Comunicação
					média	# limite	
=<19	comunitário	3,18	3,94	3,47	3,83	0,69	3,85
	escola municipal	2,67	3,55	3,42	3,27	0,78	3,70
	outros	2,66	3,75	3,09	3,62	0,86	3,53
>19 a =<36	comunitário	2,95	3,88	3,01	3,50	0,55	3,91
	escola municipal	2,50	3,58	2,90	3,18	0,77	3,05
	outros	2,67	3,76	2,96	3,48	0,66	3,34
>36	comunitário	2,71	3,56	2,47	2,95	0,47	3,80
	escola municipal	1,98	2,89	2,24	2,98	0,65	3,02
	outros	2,40	3,72	2,29	3,86	0,77	3,08

¹ Estatísticas das estimativas de média, erro e intervalo de confiança de 95% e limite inferior das dimensões sobre as atividades desenvolvidas no Telecentro

o Dimensões das melhorias no Telecentro (significância limítrofe)

Tabela 145. Médias das contribuições da dimensão formação (com significância estatísticas) do efeito da interação faixa etária versus tipo telecentro nas dimensões das melhorias serem implementadas no Telecentro

Faixa etária	Tipo de Telecentro	Dimensões das melhorias no Telecentro ¹					
		Formação		Manutenção qualidade		Extensão	Ampliação serviços
		média	# limite	média	# limite		
=<19	comunitário	3,94	0,52	3,85	0,48	3,80	3,80
	escola municipal	3,50	0,58	3,81	0,55	3,63	4,25
	outros	4,35	0,68	4,39	0,64	4,17	3,97
>19 a =<36	comunitário	4,04	0,42	4,07	0,39	3,91	3,64

Tabela 145. Médias das contribuições da dimensão formação (com significância estatísticas) do efeito da interação faixa etária versus tipo telecentro nas dimensões da melhorias serem implementadas no Telecentro

Faixa etária	Tipo de Telecentro	Dimensões das melhorias no Telecentro ¹					
		Formação		Manutenção qualidade		Extensão	Ampliação serviços
		média	# limite	média	# limite	média	média
	escola municipal	3,71	0,57	4,16	0,54	3,83	3,91
	outros	3,84	0,49	3,98	0,46	3,73	3,72
	comunitário	3,80	0,35	3,84	0,33	3,86	3,46
>36	escola municipal	3,62	0,48	3,96	0,45	3,95	3,61
	outros	3,66	0,62	4,09	0,58	3,75	3,88

¹Estatísticas das estimativas de média, erro e intervalo de confiança de 95% e limite inferior das dimensões sobre as melhorias a serem implantadas no Telecentro

c.2.3) Efeito da interação do grau escolar versus tipo Telecentro

o Dimensões do Telecentro

Tabela 146. Médias das contribuições das dimensões capacidade e aprendizagem e acessibilidade e integração (com significância estatísticas) do efeito da interação do grau escolar versus tipo nas dimensões do Telecentro

Grau escolar	Tipo de Telecentro	Dimensões do Telecentro ¹					
		Capacitação e aprendizagem		Acessibilidade e integração		Reconversão e intervenção	Optimização
		média	# limite	média	# limite	média	média
=< 1º	comunitário	3,90	0,30	3,82	0,31	3,85	3,72
	escola municipal	4,01	0,47	4,13	0,49	3,54	3,57
	outros	4,37	0,52	4,31	0,55	4,01	3,69
2º	comunitário	4,24	0,23	4,17	0,24	4,11	3,70
	escola municipal	4,21	0,34	4,22	0,35	3,96	3,55
	outros	4,25	0,31	4,13	0,32	3,99	3,48
=> 3º	comunitário	4,39	0,42	4,34	0,44	4,39	3,84
	escola municipal	4,22	0,42	4,15	0,44	4,12	3,58
	outros	4,22	0,46	4,19	0,51	4,01	3,80

¹ Estatísticas das estimativas de média, erro e intervalo de confiança de 95% e limite inferior por Telecentro

o Dimensões das vantagens e desvantagens em frequentar o Telecentro (razões para frequentar ou não)

Tabela 147. Médias contribuições do fatores desconhecimento e restrições (com significância estatística) do efeito grau escolar versus tipo telecentro nas dimensões das vantagens e desvantagens em frequentar o Telecentro

Grau escolar	Tipo de Telecentro	Dimensões das vantagens e desvantagens de frequentar o Telecentro						
		Socialização	Desconhecimento		Restrições		Acessibilidade digital	Inacessibilidade digital
		média	média	# limite	média	# limite	média	média
=< 1º	comunitário	3,79	3,15	0,47	3,09	0,52	3,90	3,42
	escola municipal	3,73	2,46	0,78	2,23	0,80	3,75	3,32
	outros	4,03	2,95	0,82	3,03	0,89	3,84	3,31
2º	comunitário	4,02	3,20	0,36	2,72	0,39	4,17	3,30
	escola municipal	3,68	3,40	0,52	2,71	0,58	4,09	2,65
	outros	3,90	3,38	0,49	2,51	0,52	4,00	2,80
=>3º	comunitário	4,09	3,33	0,71	2,67	0,72	4,39	3,45
	escola municipal	3,64	3,03	0,67	2,06	0,73	4,32	3,04
	outros	3,83	3,14	0,72	2,37	0,79	4,13	2,54

¹ Estatísticas das estimativas de média, erro e intervalo de confiança de 95% e limite inferior por fator sobre as vantagens e desvantagens em frequentar o Telecentro

o **Dimensões das atividades desenvolvidas no Telecentro**

Tabela 148. Médias das contribuições das dimensões participação ativa, consulta e partilha de informação, lazer, formação e comunicação (com significância estatística) do efeito grau escolar *versus* tipo telecentro nas dimensões das atividades desenvolvidas no Telecentro

Grau Escolar	Tipo Telecentro	Dimensões das atividades desenvolvidas no Telecentro ¹									
		Participação ativa		Consulta e partilha de informação		Lazer		Formação		Comunicação	
		média	# limite	média	# limite	média	# limite	média	# limite	média	# limite
=< 1º	comunitário	2,69	0,50	3,45	0,44	2,84	0,52	3,03	0,60	3,68	0,52
	escola municipal	2,13	0,80	2,88	0,70	2,49	0,83	3,00	0,96	2,68	0,83
	outros	2,94	0,84	3,92	0,74	3,22	0,87	4,06	1,01	3,61	0,88
2º	comunitário	2,92	0,39	3,86	0,34	3,07	0,40	3,51	0,47	3,74	0,41
	escola municipal	2,23	0,56	3,21	0,50	2,79	0,58	2,94	0,67	3,34	0,59
	outros	2,35	0,51	3,57	0,46	2,55	0,54	3,68	0,62	3,32	0,54
=>3º	comunitário	3,24	0,72	4,06	0,64	3,04	0,75	3,74	0,86	4,15	0,75
	escola municipal	2,79	0,73	3,91	0,64	3,27	0,76	3,49	0,87	3,76	0,76
	outros	2,43	0,79	3,74	0,70	2,57	0,82	3,22	0,95	3,03	0,83

¹Estatísticas das estimativas de média, erro e intervalo de confiança de 95% e limite inferior por fator sobre as atividades desenvolvidas no Telecentro

c.2.4) Efeito da interação faixa etária *versus* grau escolar *versus* tipo Telecentro

o **Dimensões vantagens e desvantagens em frequentar o Telecentro (razões para frequentar ou não)**

Tabela 149. Médias contribuições da dimensão acessibilidade digital (com significância estatísticas) do faixa etária *versus* grau escolar *versus* tipo telecentro nas dimensões de vantagens e desvantagens em frequentar o Telecentro

Faixa etária	Grau escolar	Tipo de Telecentro	Dimensões das vantagens e desvantagens em frequentar o Telecentro ¹					
			Socialização	Desconhecimento	Restrições	Acessibilidade digital		Inacessibilidade digital
			média	média	média	média	# limite	média
=<19	=< 1º	comunitário	3,76	2,88	2,99	3,82	0,52	2,79
		escola municipal	3,63	2,43	2,52	3,86	0,96	3,36
		outros	3,95	2,25	2,22	4,63	1,03	3,21
	2º	comunitário	3,99	3,00	2,59	4,18	0,56	2,87
		escola municipal	3,49	3,44	2,74	4,07	0,96	2,14
		outros	4,06	3,25	2,36	4,27	1,08	2,73
	=>3º	comunitário	4,40	3,00	2,67	4,40	1,60	3,80
		escola municipal	3,57	2,50	1,83	4,67	1,46	2,92
		outros	3,84	2,50	1,80	4,10	1,60	2,50
>19 a =<36	=< 1º	comunitário	3,86	3,04	3,24	4,00	0,96	3,64
		escola municipal	3,68	2,31	1,93	3,60	1,60	3,40
		outros	4,31	3,17	3,11	4,00	1,19	3,83
	2º	comunitário	4,18	3,44	2,87	4,26	0,54	3,53
		escola municipal	3,67	3,46	2,76	3,87	0,65	2,83
		outros	3,72	3,46	2,68	4,06	0,57	2,88
	=>3º	comunitário	3,92	3,59	2,71	4,41	0,87	3,27
		escola municipal	3,71	3,34	2,12	4,43	0,96	2,93
		outros	3,55	3,67	2,86	3,71	1,03	2,13
>36	=< 1º	comunitário	3,75	3,52	3,04	3,89	0,76	3,82
		escola municipal	3,87	2,64	2,24	3,79	1,03	3,21
		outros	3,84	3,44	3,75	2,90	1,60	2,90
	2º	comunitário	3,89	3,16	2,70	4,07	0,69	3,50
		escola municipal	3,90	3,30	2,64	4,32	0,96	2,96
		outros	3,92	3,43	2,48	3,68	0,64	2,79
	=>3º	comunitário	3,94	3,41	2,63	4,34	0,63	3,28

Tabela 149. Médias contribuições da dimensão acessibilidade digital (com significância estatísticas) do faixa etária *versus* grau escolar *versus* tipo telecentro nas dimensões de vantagens e desvantagens em frequentar o Telecentro

Faixa etária	Grau escolar	Tipo de Telecentro	Dimensões das vantagens e desvantagens em frequentar o Telecentro ¹					
			Socialização	Desconhecimento	Restrições	Acessibilidade digital		Inacessibilidade digital
			média	média	média	média	# limite	média
		escola municipal	3,64	3,25	2,22	3,85	0,87	3,27
		outros	4,09	3,25	2,44	4,57	0,92	3,00

¹ Estatísticas das estimativas de média, erro e intervalo de confiança de 95% e limite inferior nas dimensões das vantagens e desvantagens em frequentar o Telecentro

o **Dimensões das atividades desenvolvidas no Telecentro**

Tabela 150. Médias das contribuições da dimensão participação ativa, consulta e partilha de informação, lazer e comunicação (com significância estatística) do efeito da interação faixa etária *versus* grau escolar *versus* tipo telecentro nas dimensões das atividades desenvolvidas no Telecentro

Faixa etária	Grau escolar	Tipo de Telecentro	Dimensões das atividades desenvolvidas no Telecentro ¹								
			Participação ativa		Consulta e partilha informação		Lazer		Formação	Comunicação	
			média	# limite	média	# limite	média	# limite	média	média	# limite
=<19	=< 1º	comunitário	2,79	0,58	3,66	0,52	3,23	0,61	3,49	3,72	0,61
		escola municipal	2,87	1,07	3,41	0,95	3,57	1,11	3,39	3,86	1,12
		outros	3,19	1,16	3,90	1,02	3,76	1,20	3,88	4,17	1,21
	2º	comunitário	3,04	0,63	3,95	0,55	3,40	0,65	3,81	3,44	0,66
		escola municipal	2,23	1,07	2,95	0,95	3,04	1,11	2,68	3,50	1,12
		outros	2,87	1,21	3,97	1,07	3,11	1,26	4,09	4,14	1,27
	=>3º	comunitário	3,72	1,79	4,20	1,58	3,77	1,86	4,20	4,40	1,88
		escola municipal	2,92	1,64	4,28	1,45	3,64	1,70	3,75	3,75	1,71
		outros	1,91	1,79	3,38	1,58	2,40	1,86	2,90	2,30	1,88
>19 a =<36	=< 1º	comunitário	2,68	1,07	3,64	0,95	2,76	1,11	2,96	3,75	1,12
		escola municipal	2,08	1,79	3,10	1,58	2,30	1,86	2,90	2,10	1,88
		outros	3,33	1,34	4,23	1,18	3,70	1,39	4,39	3,67	1,40
	2º	comunitário	2,95	0,60	3,89	0,53	3,23	0,63	3,73	3,90	0,63
		escola municipal	2,69	0,73	3,86	0,65	3,19	0,76	3,23	3,43	0,77
		outros	2,19	0,63	3,48	0,56	2,53	0,66	3,21	3,26	0,66
	=>3º	comunitário	3,20	0,97	4,09	0,86	3,03	1,01	3,79	4,09	1,02
		escola municipal	2,74	1,07	3,77	0,95	3,21	1,11	3,39	3,61	1,12
		outros	2,50	1,16	3,58	1,02	2,65	1,20	2,83	3,08	1,21
>36	=< 1º	comunitário	2,59	0,85	3,04	0,76	2,51	0,89	2,64	3,57	0,90
		escola municipal	1,45	1,16	2,15	1,02	1,61	1,20	2,71	2,08	1,21
		outros	2,31	1,79	3,63	1,58	2,20	1,86	3,90	3,00	1,88
	2º	comunitário	2,77	0,77	3,75	0,68	2,58	0,80	2,98	3,89	0,81
		escola municipal	1,78	1,07	2,83	0,95	2,16	1,11	2,89	3,07	1,12
		outros	2,01	0,72	3,27	0,64	2,01	0,75	3,74	2,55	0,75
	=>3º	comunitário	2,78	0,71	3,90	0,63	2,32	0,74	3,23	3,95	0,74
		escola municipal	2,71	0,97	3,69	0,86	2,96	1,01	3,32	3,91	1,02
		outros	2,88	1,03	4,27	0,92	2,66	1,08	3,93	3,70	1,08

¹Estatísticas das estimativas de média, erro e intervalo de confiança de 95% e limite inferior por fator nas dimensões das atividades desenvolvidas no Telecentro

o **Dimensões do papel do gestor do Telecentro**

Tabela 151. Médias contribuições da dimensão promoção a comunidade (com significância estatística) do efeito da faixa etária *versus* grau escolar *versus* tipo Telecentro nas dimensões do papel do gestor do Telecentro

Faixa etária	Grau escolar	Tipo Telecentro	Dimensões do papel do gestor ¹		
			Promoção a comunidade		Serviço à comunidade
			média	# limite	média
=<19	=< 1º	comunitário	3,77	0,45	3,41
		escola municipal	3,14	0,83	2,81
		outros	4,04	0,94	3,70
	2º	comunitário	3,99	0,48	3,64
		escola municipal	3,78	0,80	3,43
		outros	4,17	0,90	3,67
	=>3º	comunitário	4,57	1,33	4,40
		escola municipal	3,93	1,21	3,28
		outros	4,25	1,49	4,08
>19 a =<36	=< 1º	comunitário	3,92	0,80	3,36
		escola municipal	3,11	1,33	2,60
		outros	4,30	0,99	3,93
	2º	comunitário	4,16	0,48	3,87
		escola municipal	3,92	0,56	3,16
		outros	3,74	0,50	3,24
	=>3º	comunitário	4,24	0,83	4,14
		escola municipal	3,89	0,80	3,38
		outros	3,73	0,94	3,30
>36	=< 1º	comunitário	3,93	0,67	3,53
		escola municipal	3,44	0,86	2,49
		outros	2,29	2,10	1,00
	2º	comunitário	4,10	0,61	3,98
		escola municipal	3,44	0,83	2,55
		outros	3,59	0,54	3,02
	=>3º	comunitário	4,11	0,54	3,70
		escola municipal	3,84	0,74	3,06
		outros	4,11	0,86	3,26

¹Estatísticas das estimativas de média, erro e intervalo de confiança de 95% e limite inferior nas dimensões do papel do gestor no Telecentro