

PESQUISA SOBRE O USO DAS
TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO
E COMUNICAÇÃO NO BRASIL

TIC CENTROS PÚBLICOS DE ACESSO 2013

cgi.br

Comitê Gestor da
Internet no Brasil



Atribuição Não Comercial 4.0 Internacional
Attribution NonCommercial 4.0 International



Você tem o direito de:

You are free to:



Compartilhar: copiar e redistribuir o material em qualquer suporte ou formato.

Share: copy and redistribute the material in any medium or format.



Adaptar: remixar, transformar e criar a partir do material.

Adapt: remix, transform, and build upon the material.

O licenciante não pode revogar estes direitos desde que você respeite os termos da licença.

The licensor cannot revoke these freedoms as long as you follow the license terms.

De acordo com os seguintes termos:

Under the following terms:



Atribuição: Você deve atribuir o devido crédito, fornecer um link para a licença, e indicar se foram feitas alterações. Você pode fazê-lo de qualquer forma razoável, mas não de uma forma que sugira que o licenciante o apoia ou aprova o seu uso.

Attribution: You must give appropriate credit, provide a link to the license, and indicate if changes were made. You may do so in any reasonable manner, but not in any way that suggests the licensor endorses you or your use.



Não comercial: Você não pode usar o material para finals comerciais.

Noncommercial: You may not use this work for commercial purposes.

Sem restrições adicionais: Você não pode aplicar termos jurídicos ou medidas de caráter tecnológico que restrinjam legalmente outros de fazerem algo que a licença permita.

No additional restrictions: You may not apply legal terms or technological measures that legally restrict others from doing anything the license permits.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>

Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR

TIC CENTROS PÚBLICOS DE ACESSO 2013

PESQUISA SOBRE O USO DE TELECENTROS NO BRASIL

Comitê Gestor da Internet no Brasil

São Paulo
2014

Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR

DIRETOR PRESIDENTE
Demi Getschko

DIRETOR ADMINISTRATIVO
Ricardo Narchi

DIRETOR DE SERVIÇOS
Frederico Neves

DIRETOR DE PROJETOS ESPECIAIS E DE DESENVOLVIMENTO
Milton Kaoru Kashiwakura

DIRETOR DE APOIO ÀS ATIVIDADES DO CGI.BR
Hartmut Richard Glaser

Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação – Cetic.br

COORDENAÇÃO EXECUTIVA E EDITORIAL
Alexandre F. Barbosa

COORDENAÇÃO TÉCNICA
Emerson Santos, Fabio Senne e Tatiana Jereissati

EQUIPE TÉCNICA
Alisson Bittencourt, Camila Garroux, Isabela Coelho, Luiza Mesquita, Maíra Ouriveis, Manuella Ribeiro, Maria Eugênia Sozio, Raphael Albino, Suzana Jaíze Alves, Vanessa Henriques e Winston Oyadomari

EDIÇÃO
Comunicação NIC.br: Caroline D’Avo, Everton Teles Rodrigues e Fabiana Araujo da Silva

APOIO EDITORIAL: DB Comunicação Ltda.
PREPARAÇÃO DE TEXTO E REVISÃO : Alexandre Pavan
DIAGRAMAÇÃO: Alvaro T. De Bonis

TIC Centros Públicos de Acesso 2013
Pesquisa sobre o Uso de Telecentros no Brasil

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL – CGI.br

(Em Dezembro de 2013)

Coordenador

Virgílio Augusto Fernandes Almeida

Conselheiros

Carlos Alberto Afonso
Cássio Jordão Motta Vecchiatti
Demi Getschko
Eduardo Fumes Parajo
Eduardo Levy Cardoso Moreira
Ernesto Costa de Paula
Flávio Rech Wagner
Henrique Faulhaber
Jadir José Pela
José Luiz Ribeiro Filho
Lisandro Zambenedetti Granville
Luiz Antonio de Souza Cordeiro
Marcelo Bechara de Souza Hobaika
Maximiliano Salvadori Martinhão
Nazaré Lopes Bretas
Nelson Akio Fujimoto
Percival Henriques de Souza Neto
Renato da Silveira Martini
Sergio Amadeu da Silveira
Veridiana Alimonti

Secretário executivo

Hartmut Richard Glaser

Sumário

AGRADECIMENTOS	7
PREFÁCIO	9
APRESENTAÇÃO	11
1. INTRODUÇÃO	13
2. METODOLOGIA	19
3. TELECENTROS NO BRASIL: LEVANTAMENTO DOS PROGRAMAS DO GOVERNO FEDERAL	27
4. CARACTERÍSTICAS DOS TELECENTROS DO GOVERNO FEDERAL NA VISÃO DE SEUS GESTORES E USUÁRIOS	39
5. AVALIAÇÃO DOS TELECENTROS DO GOVERNO FEDERAL A PARTIR DA PERCEPÇÃO DE SEUS USUÁRIOS	55
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	67
7. REFERÊNCIAS	75
ANEXOS	76

Agradecimentos

A pesquisa TIC Centros Públicos de Acesso 2013 contou com o apoio de uma destacada rede de especialistas, sem o qual não seria possível produzir os resultados aqui apresentados. A contribuição desse grupo se deu por meio de discussões aprofundadas sobre os indicadores e o desenho metodológico da pesquisa. A manutenção desse espaço de debate tem sido fundamental para identificar novas áreas de investigação, aperfeiçoar os procedimentos metodológicos e viabilizar a produção de dados precisos e confiáveis. Cabe ainda ressaltar que a participação voluntária desses especialistas é motivada pela importância das novas tecnologias para a sociedade brasileira e pela relevância dos indicadores produzidos pelo CGI.br para fins de políticas públicas e de pesquisas acadêmicas.

O Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br) agradece o apoio institucional da Secretaria de Inclusão Digital do Ministério das Comunicações e do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA) e especialmente aos seguintes especialistas:

Ministério das Comunicações

Lygia Pupatto e Antonio de Pádua de Lima Brito

Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão

Cristina Kiomi Mori

Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA)

João Maria de Oliveira

Escola Nacional de Ciências e Estatística (ENCE)

Pedro Nascimento Silva

Universidade de São Paulo (USP)

Gisele Craveiro e José Carlos Vaz

Fundação Getúlio Vargas de São Paulo (FGV-SP)

Eduardo Henrique Diniz

Fundação Getúlio Vargas do Rio de Janeiro (FGV-RJ)

Luiz Fernando Marrey Moncau

Universidade Federal do Paraná (UFPR)

Marcos Sfair Sunye

Projeto Saúde e Alegria

Paulo Lima

Prefácio

A despeito do crescimento na proporção de domicílios brasileiros conectados à Internet, bem como do número de usuários da rede, o cenário brasileiro de inclusão digital ainda é caracterizado por desigualdades regionais e socioeconômicas. A elaboração de políticas públicas voltadas ao fomento da inclusão digital no país tem sido uma das principais ações dentro da Secretaria de Inclusão Digital do Ministério das Comunicações, que coordena as ações de inclusão digital de forma articulada com os demais setores do governo.

Nesse sentido, dentre as políticas de inclusão digital do governo federal, merecem destaque a de fomento ao acesso à banda larga nos domicílios (Programa Nacional de Banda Larga – PNBL); o programa Gesac, que leva conexão para espaços públicos em áreas remotas e excluídas; as ações de implantação de telecentros; e, mais recentemente, o programa de implantação de Cidades Digitais. As políticas de telecentros foram planejadas com o intuito de facilitar o acesso e uso das tecnologias de informação e comunicação (TIC) para brasileiros que vivem em áreas remotas ou em condições econômicas desfavoráveis. Como espaço de inclusão digital, os telecentros deveriam se constituir como uma oportunidade concreta para a participação cidadã e para o trânsito no mundo cultural, educacional e de lazer para aqueles cidadãos excluídos das possibilidades oferecidas pelo mundo digital.

Com a intenção de avaliar a efetividade de tais objetivos e identificar a contribuição das políticas de telecentros do governo federal na inclusão digital, o Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br), em parceria com a Secretaria de Inclusão Digital e com o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), realizou a pesquisa TIC Centros Públicos de Acesso 2013.

Medir os avanços por meio de dados estatísticos confiáveis é uma atividade estratégica e de fundamental importância para o governo, que está à frente da elaboração de políticas de desenvolvimento social, econômico, tecnológico e cultural em nosso país. Políticas públicas voltadas ao fomento da inclusão digital no país necessitam estar apoiadas em evidências precisas sobre os desdobramentos das suas ações nas comunidades beneficiadas por tais políticas. Nesse contexto, desde 2005, o Cetic.br vem cumprindo um importante papel na produção de dados estatísticos sobre o acesso e uso das TIC e divulgando informações regulares por meio de pesquisas especializadas. A TIC Centros Públicos de Acesso 2013 traz importantes dados para auxiliar os gestores públicos na elaboração e avaliação de políticas de inclusão digital.

Lygia Pupatto

Secretaria de Inclusão Digital
Ministério das Comunicações

Apresentação

Este relatório apresenta os principais resultados da pesquisa TIC Centros Públicos de Acesso 2013, que foi realizada pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br) com apoio da Secretaria de Inclusão Digital do Ministério das Comunicações e do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA).

O estudo teve como objetivo central investigar a contribuição de políticas públicas do governo federal para a inclusão digital, em especial dos telecentros cadastrados nos programas Governo Eletrônico – Serviço de Atendimento ao Cidadão (Gesac), Telecentros.BR e Telecentros Comunitários.

Desde 2005, o Cetic.br, departamento do Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (NIC.br) ligado ao Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br), é responsável pela produção de indicadores e estatísticas sobre a disponibilidade e uso da Internet no Brasil, divulgando análises e informações periódicas sobre o desenvolvimento da rede no país. Atualmente o Cetic.br realiza uma série pesquisas sobre o uso das TIC no Brasil em diversos setores estratégicos. São elas: TIC Domicílios, TIC Empresas, TIC Microempresas, TIC Kids Online, TIC Crianças, TIC Educação, TIC Saúde, TIC Centros de Acesso Público, TIC Governo Eletrônico, TIC Organizações Sem Fins Lucrativos e TIC Provedores. Mais informações disponíveis em www.cetic.br.

O NIC.br é uma entidade civil, sem fins lucrativos, que implementa as decisões e projetos do CGI.br. São atividades permanentes do NIC.br coordenar o registro de nomes de domínio – Registro.br (www.registro.br); estudar, responder e tratar incidentes de segurança no Brasil – CERT.br (www.cert.br); estudar e pesquisar tecnologias de redes e operações – CEPTRON.br (www.ceptro.br); produzir indicadores sobre as tecnologias da informação e da comunicação – CETIC.br (www.cetic.br); e abrigar o escritório do W3C no Brasil (www.w3c.br).

O Comitê Gestor da Internet no Brasil, responsável por estabelecer diretrizes estratégicas relacionadas ao uso e desenvolvimento da Internet no Brasil, coordena e integra todas as iniciativas de serviços Internet no país, promovendo a qualidade técnica, a inovação e a disseminação dos serviços ofertados. Com base nos princípios do multissetorialismo e transparência, o CGI.br representa um modelo de governança da Internet democrático, elogiado internacionalmente, em que todos os setores da sociedade são partícipes de forma equânime de suas decisões.

INTRODUÇÃO

Estamos vivendo em uma sociedade conectada. O cotidiano de cidadãos, governos e organizações depende cada vez mais de processos baseados nas tecnologias de informação e comunicação (TIC), e, sobretudo, das redes de comunicação que os interligam. Segundo Castells e Cardoso (2005), há mais de duas décadas estamos em um processo de transformação estrutural multidimensional associado ao surgimento de um novo paradigma tecnológico, com base nas TIC.

A Internet está no epicentro das contínuas e rápidas transformações tecnológicas que estamos vivenciando e, na medida em que ela se torna elemento crítico e onipresente na vida social contemporânea, é inevitável que produza impactos significativos de naturezas sociocultural, comportamental, econômica e política na sociedade.

No cenário internacional, os dados e estatísticas publicadas anualmente pela União Internacional de Telecomunicações (UIT) sobre acesso e uso das TIC nos países em todas as partes do mundo mostram que o número de pessoas que se conectam à rede cresce a cada ano. Isso possibilita a difusão das TIC e gradualmente materializa o conceito de sociedade conectada em rede, provocando uma verdadeira revolução digital em escala global. No entanto, mesmo em um cenário favorável ao desenvolvimento de sociedades conectadas, essa revolução digital ainda não é totalmente inclusiva e uma parcela considerável da população mundial encontra-se excluída desse processo.

No caso brasileiro, embora políticas de fomento do acesso e seu uso das TIC pelos cidadãos tenham sido implementadas pelo governo, as mesmas ainda enfrentam um enorme desafio para reduzir de forma significativa as disparidades socioeconômicas entre as áreas urbanas e rurais, as diferentes regiões geográficas do país e entre as diferentes classes sociais.

Esse cenário reforça o fato de que garantir a inclusão digital é, sem dúvida, um dos grandes desafios para o desenvolvimento humano e social no âmbito de sociedades da informação e do conhecimento, na medida em que populações desprovidas de acesso às tecnologias da informação e comunicação (TIC), especialmente a Internet, encontram-se em clara desvantagem na economia global (SEY *et al*, 2013). Não por acaso, a agenda da inclusão digital consta na Declaração do Milênio das Nações Unidas como a diretriz que deve “velar para que todos possam aproveitar os benefícios das novas tecnologias, em particular das tecnologias da informação e das comunicações (...)”.

Introdução

Nesse contexto, a existência de uma sociedade conectada produz resultados positivos tanto do ponto de vista econômico quanto social (UIT, 2012). Contudo, o acesso e uso das TIC não ocorrem de maneira equitativa entre os países. De acordo com a UIT (2013), 36% da população mundial é usuária de Internet, ou seja, pouco mais de um terço das pessoas no mundo acessa a rede mundial de computadores. Para combater tais desigualdades e garantir o acesso às TIC por indivíduos e organizações, governos em todo o mundo vêm adotando políticas públicas de inclusão digital.

Dentre as estratégias voltadas a esse tema no Brasil, a política de telecentros constituiu-se uma alternativa importante para a promoção da inclusão digital de populações em situação de vulnerabilidade social e econômica. Os telecentros são espaços sem fins lucrativos, de acesso público e gratuito, com computadores conectados à Internet, disponíveis para diversos usos, com o objetivo de “promover o desenvolvimento social e econômico das comunidades atendidas, reduzindo a exclusão social e criando oportunidades de inclusão digital aos cidadãos”.¹

O papel dos telecentros no Brasil merece ser avaliado em meio ao contexto de acesso e uso das TIC na população em geral. Conforme os dados da pesquisa TIC Domicílios², o acesso ao computador e à Internet é bastante impactado por variáveis socioeconômicas. A proporção total de domicílios com acesso à Internet em 2013 foi de 43%, correspondendo a 27,2 milhões em números absolutos. As desigualdades por classe social e área são marcantes: na classe A, a proporção de domicílios com acesso à Internet é de 98%; na classe B, de 80%; na classe C, de 39%; e nas classes D e E, de somente 8%. Vale ressaltar ainda que nas áreas urbanas a proporção de domicílios com acesso à Internet é de 48%, enquanto nas áreas rurais é de apenas 15%.

Em 2013, pela primeira vez a pesquisa TIC Domicílios identificou que mais de metade da população brasileira com 10 anos ou mais era usuária de Internet (51%). Contudo, é importante destacar que há também grandes variações segundo a classe social dos indivíduos. Enquanto 97% dos brasileiros da classe A são usuários de Internet, a proporção decresce de acordo com a condição econômica, atingindo apenas 17% da classe DE. Na classe DE, não há variação substantiva do indicador na série histórica desde 2008 e, em 2013, 83% da população dessas classes permanece desconectada.

A estratégia de desenvolvimento de pontos de acesso públicos à Internet tem sido adotada como política pública nos três níveis de governo no país – federal, estadual e municipal –, tendo como foco a ampliação do uso e apropriação das TIC entre os estratos que não possuem outras formas de acesso. Isso ocorre, entre outros fatores, pelo fato de o custo para utilização desses serviços no âmbito doméstico ainda ser um impeditivo para grande parte dos cidadãos.³ Além das barreiras relacionadas à renda, cabe destacar que a falta de habilidade com as tecnologias é outro importante impedimento para o uso da Internet.

¹ <http://www.comunicacoes.gov.br/telecentros>

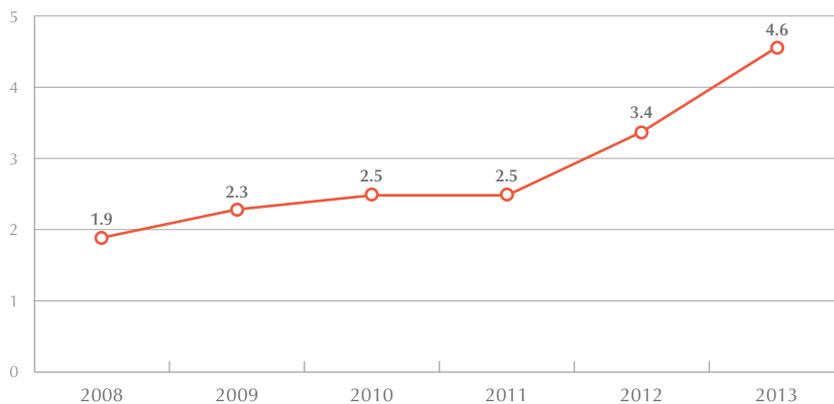
² <http://cetic.br/pesquisa/domicilios/indicadores>

³ <http://cetic.br/tics/usuarios/2013/total-brasil/C15/>

Em 2013, a falta de habilidade com o computador foi citada por 70% dos indivíduos como motivo para nunca terem utilizado a Internet.

Quanto ao local de acesso à Internet, a pesquisa TIC Domicílios 2013 apontou que 18% dos usuários de Internet no Brasil utilizaram centros públicos de acesso pago, como Internet cafés, *lanhouses* ou similares, enquanto 5% utilizaram centros públicos de acesso gratuito, como telecentros, bibliotecas, entidades comunitárias, entre outros. Ainda que o percentual de usuários de Internet que recorrem a centros públicos gratuitos para o acesso à Internet tenha permanecido estável nos últimos anos, a estimativa populacional de usuários desses equipamentos no Brasil tem apresentado acréscimo, totalizando 4,6 milhões de brasileiros de 10 anos ou mais em 2013.

GRÁFICO 1. ESTIMATIVA POPULACIONAL DE USUÁRIOS DE CENTROS PÚBLICOS DE ACESSO (TIC DOMICÍLIOS 2008 – 2013)



Assim, na medida em que as classes sociais mais vulneráveis ainda não contam com acesso domiciliar à Internet, os centros públicos de acesso gratuitos se constituem como espaços de inclusão digital, permitindo que os indivíduos utilizem as TIC para a solução de problemas cotidianos, como facilitar a comunicação, pesquisar conteúdos diversos, buscar informações sobre serviços públicos, entre outros. Além de garantir o acesso às TIC, os centros públicos de acesso podem ter múltiplos propósitos, como ser um espaço aberto ao público para treinamento e capacitação. Eles podem oferecer cursos de informática e outras facilidades e serviços, a exemplo de processamento ou impressão de documentos, e ainda acesso aos serviços de governo (DELGADILLO, GÓMEZ & STOLL, 2002). A importância desses espaços, portanto, também está relacionada à sua capacidade de auxiliar na apropriação dessas tecnologias pelos indivíduos.

Para verificar a contribuição dos centros públicos de acesso na inclusão digital, é necessário compreender as principais características desses espaços e o alcance de suas ações para a sociedade. A pesquisa TIC Centros Públicos de Acesso investiga parte importante das políticas de inclusão digital no Brasil, especificamente a contribuição das políticas

Introdução

públicas do governo federal – a partir dos programas Gesac⁴, Telecentros.BR⁵ e Telecentros Comunitários⁶ – para a inclusão digital por meio do levantamento de informações junto aos telecentros implantados e sua comunidade local. Os objetivos específicos da pesquisa são:

- Diagnosticar a situação de funcionamento de telecentros já implantados;
- Identificar fatores críticos para o funcionamento efetivo de um telecentro;
- Avaliar a contribuição dos telecentros para a promoção da inclusão digital em suas respectivas comunidades;
- Investigar os impactos e transbordamentos socioeconômicos da implementação de um telecentro em uma comunidade local.

Este relatório apresenta os principais resultados da pesquisa TIC Centros Públicos de Acesso 2013, destacando a situação de funcionamento de telecentros do governo federal, fazendo a identificação dos fatores críticos para seu funcionamento e avaliando sua contribuição para a promoção da inclusão digital. Com este quadro, espera-se oferecer subsídios para o desenho, a implementação e a avaliação de políticas públicas de inclusão digital no Brasil.

⁴ O programa Governo Eletrônico – Serviço de Atendimento ao Cidadão (Gesac) oferece gratuitamente conexão à Internet banda larga – por via terrestre e satélite – a telecentros, escolas, unidades de saúde, aldeias indígenas, postos de fronteira e quilombos. O Gesac é direcionado, prioritariamente, para comunidades em estado de vulnerabilidade social, em todo o Brasil, que não têm outro meio de serem inseridas no mundo das tecnologias da informação e comunicação (MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES, 2014).

⁵ O programa Telecentros.BR foi instituído em 2009 com o intuito de disseminar a atuação coordenada dos órgãos públicos federais no apoio à difusão de telecentros. Entre os eixos que nortearam o programa estão: organizar a oferta e demanda por telecentros e unidades de acesso comunitário, com critérios, pactuação federativa e participação da sociedade civil; coordenar iniciativas de inclusão digital do governo federal a partir de diretrizes comuns, sem prejuízo da diversidade de seu público-alvo; e contribuir para a consolidação da política de inclusão digital como política de Estado (SOFTWARE PÚBLICO, 2009).

⁶ O programa Telecentros Comunitários tem como objetivo promover o desenvolvimento social e econômico das comunidades atendidas pelos telecentros, reduzindo a exclusão social e criando oportunidades aos cidadãos. São espaços públicos providos de computadores conectados à Internet banda larga, onde são realizadas atividades, por meio do uso das TIC, com o objetivo de promover a inclusão digital e social das comunidades atendidas (MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES, 2012).

METODOLOGIA

Diante do objetivo de identificar a contribuição das políticas de telecentros do governo federal na inclusão digital, o Cetic.br realizou a pesquisa TIC Centros Públicos de Acesso 2013. O estudo tem abrangência nacional e identificou a situação de funcionamento, os serviços e as atividades disponíveis nos telecentros do governo federal, bem como as características de seus usuários. Os dados obtidos pelo estudo visam contribuir para a formulação de políticas públicas na área de inclusão digital, de forma a gerar insumos para os gestores públicos, a academia e as organizações da sociedade civil.

Na ausência de um referencial metodológico internacional que servisse de guia para a pesquisa, o trabalho foi realizado em conjunto com especialistas oriundos de organizações do governo, da academia e do terceiro setor. Esses especialistas auxiliaram no planejamento do desenho metodológico e na validação dos objetivos e indicadores da pesquisa. Além disso, alguns dos indicadores escolhidos para este estudo já haviam sido utilizados em outras pesquisas desenvolvidas pelo Cetic.br, como a TIC Domicílios¹ e a TIC Lanhouses².

A população-alvo do estudo é composta pelos telecentros do governo federal, isto é, organizações que receberam algum tipo de benefício do Ministério das Comunicações com o objetivo de oferecer gratuitamente acesso a computadores conectados à Internet e outros serviços a qualquer cidadão. Esses benefícios podem ser: computador (novo ou reconhecido), conexão de Internet ou bolsa para contratação e formação de monitores.

Também fazem parte da população-alvo da pesquisa os gestores de telecentros do governo federal, bem como seus usuários. O gestor é o responsável pela instalação, administração e operação do sistema e dos serviços do telecentro, respondendo por todo o funcionamento junto ao Ministério das Comunicações. Foram considerados usuários do telecentro quaisquer indivíduos que estivessem usando um computador conectado à Internet no momento da visita do entrevistador, excetuando os funcionários e colaboradores daquele telecentro.

¹ <http://cetic.br/pesquisa/domicilios/>

² <http://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/tic-lanhouse-2010.pdf>

Metodologia

Para atender aos objetivos da pesquisa TIC Centros Públicos de Acesso, foram formuladas três perguntas de pesquisa:

- Qual a situação de funcionamento dos telecentros do governo federal?
- Quais são as características dos telecentros do governo federal e de seus usuários?
- Quais os impactos e transbordamentos do telecentro na localidade?

Para cada uma dessas questões foram definidas abordagens metodológicas específicas e estratégias de coleta de dados distintas. Foi adotada uma metodologia de pesquisa mista, utilizando tanto técnicas quantitativas quanto qualitativas. Também foram escolhidos diferentes modos de coleta de dados para atender aos objetivos do estudo, como entrevistas presenciais ou por telefone e autopreenchimento por meio de formulário *web*.

Assim, para a obtenção dos resultados da pesquisa, o trabalho foi dividido em três etapas, conforme apresenta o Quadro 1.

QUADRO 1. ETAPAS DA PESQUISA TIC CENTROS PÚBLICOS DE ACESSO 2013

Etapa	Questão de Pesquisa	Abordagem Metodológica	População-alvo	Método de Coleta
1	Qual a situação de funcionamento dos telecentros do governo federal?	Abordagem quantitativa: Censo	Telecentros cadastrados pelo Ministério das Comunicações	Formulário <i>web</i> e <i>Computer Assisted Telephone Interview (CATI)</i>
2	Quais são as características dos telecentros do governo federal e de seus usuários?	Abordagem quantitativa: Amostra de telecentros	Gestores responsáveis por telecentros e usuários de telecentros	Entrevista presencial com questionário estruturado
3	Quais os impactos e transbordamentos do telecentro na localidade?	Abordagem qualitativa	Usuários de telecentros	Entrevista presencial ou telefônica em profundidade com roteiros semiestruturados

Para a realização da Etapa 1 – que adotou como abordagem metodológica a realização de um levantamento dos telecentros do governo federal –, o Ministério das Comunicações enviou para cada telecentro cadastrado em seu banco de dados (9.514 telecentros) uma carta assinada pela Secretaria de Inclusão Digital³, solicitando-lhes o preenchimento do formulário *web* elaborado pelo Cetic.br. O Ministério também disponibilizou uma equipe para contatar os telecentros por telefone e ficar responsável por reforçar o pedido

³ O ofício 001/2012/SID/MC foi assinado em conjunto pela Secretaria de Inclusão Digital e pelo NIC.br com o objetivo de convidar os telecentros a responderem o formulário *web* da pesquisa.

para o preenchimento do questionário, bem como esclarecer dúvidas sobre a pesquisa. Além disso, o Cetic.br reiterou o convite por *e-mail* para telecentros que tinham seu endereço eletrônico disponível no cadastro. Também foi dada a possibilidade aos que não preencheram espontaneamente pela Internet de responder por telefone, por meio de uma equipe de entrevistadores assistida por um sistema computadorizado (*Computer Assisted Telephone Interview – CATI*).

Dos 9.514 telecentros presentes no cadastro, 5.140 completaram o formulário *web* após um período de três meses de coleta de dados (de novembro de 2012 a janeiro de 2013). Com a eliminação dos casos de duplicidade de resposta, 5.013 telecentros foram mantidos na base de dados, o que resulta em uma taxa de resposta de 53%. A Tabela 1 detalha os dados gerais dessa etapa.

TABELA 1. ACESSO AOS TELECENTROS CADASTRADOS NO MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES

Situação	Total	%
Quantidade de telecentros cadastrados	9.514	100
Telecentros que responderam à pesquisa pela Internet ou por telefone	5.013	53
Telecentros que não responderam à pesquisa	4.501	47

Vale ressaltar que foram encontradas dificuldades para acessar os telecentros contidos no cadastro fornecido pelo Ministério das Comunicações, mesmo com a implementação de métodos complementares de divulgação e coleta da pesquisa.

Em se tratando das regiões do país, verifica-se que as regiões Norte e Nordeste obtiveram as menores taxas de resposta, com 43% e 40% respectivamente (Tabela 2).

TABELA 2. TAXA DE RESPOSTA DOS TELECENTROS CADASTRADOS NO MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES, POR REGIÃO

Região	Taxa de Resposta
Sul	72%
Sudeste	65%
Centro-Oeste	54%
Norte	43%
Nordeste	40%

Metodologia

Em relação aos programas de telecentros, aqueles beneficiados pelo Gesac apresentaram a taxa de resposta mais baixa (45%). Já o Telecentros.BR apresentou a maior taxa de resposta (59%), seguido dos Telecentros Comunitários (52%):

TABELA 3. TAXA DE RESPOSTA DOS TELECENTROS CADASTRADOS NO MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES, POR TIPO DE PROGRAMA

Programa	Taxa de resposta
Telecentros.BR	59%
Telecentros Comunitários	52%
Gesac	45%

Os telecentros localizados na primeira etapa do estudo (5.013) foram utilizados como base para a construção da pesquisa amostral, porém, para essa nova etapa foram considerados apenas aqueles que estavam em funcionamento⁴, o que nos fornece um total de 4.019. O objetivo dessa segunda fase da pesquisa foi identificar as características dos telecentros do governo federal e seus usuários, sendo considerados como unidades de investigação os gestores e os frequentadores desses espaços.

Após estudos sobre a base de telecentros entrevistados na primeira etapa, o tamanho total de telecentros na amostra foi fixado em 428⁵. Ao final do trabalho de campo, foram obtidas entrevistas em 362 estabelecimentos. Em cada um deles, foram realizadas até três entrevistas presenciais: uma com o gestor e até duas com usuários de 16 anos ou mais⁶. Ao todo, foram entrevistados 362 gestores e 608 usuários de telecentros.

Por fim, foi realizada uma pesquisa qualitativa focada em uma compreensão mais detalhada do papel desses estabelecimentos a partir da perspectiva de seus usuários, objetivando compreender qual o impacto simbólico e de inserção social dos telecentros na vida dos

⁴ Foram considerados telecentros em funcionamento aqueles que disponibilizavam computadores e acesso à Internet no momento da pesquisa ou em algum momento nos três meses anteriores ao levantamento.

⁵ Considerando a seleção da amostra como sendo em um único estágio (seleção de telecentros), dentro de cada estrato foi feita seleção por Amostragem Aleatória Simples. Foram definidas as variáveis de estratificação, a fim de permitir a representação de todas as regiões do Brasil e também dos tipos de programas a que pertencem os telecentros.

⁶ A seleção dos usuários era realizada após a entrevista com o gestor do telecentro. Era feito um levantamento da quantidade de usuários presentes nos estabelecimentos e, assim, selecionado, de forma aleatória, o primeiro respondente. Encerrada a primeira entrevista, um novo levantamento do total de usuários presentes era realizado para a seleção do segundo respondente. O total de entrevistas com usuários era de no máximo duas por estabelecimento e turno. Em alguns telecentros não foi possível realizar entrevistas porque não foram encontrados usuários nos horários visitados, ou por recusa dos possíveis respondentes, ou ainda porque os usuários não foram considerados elegíveis (por exemplo, usuários com menos de 16 anos).

cidadãos, bem como os transbordamentos de sua implantação na comunidade em que está inserido. Com um roteiro de entrevista semi-estruturado, foi possível investigar a experiência de vida e trajetória relacionada ao uso do telecentro por seus frequentadores, além de levantar críticas, sugestões e expectativas em relação ao estabelecimento naquela comunidade. Também foram anotadas recomendações de melhorias e possíveis dimensões de transformações na vida das pessoas a partir de sua experiência de uso das TIC em centros públicos de acesso gratuito. Ao todo, foram realizadas 22 entrevistas em profundidade com usuários⁷. Foram selecionados aqueles que frequentavam telecentros do governo federal há mais de seis meses, utilizando-os pelo menos uma vez por semana⁸. Para atender a abrangência nacional da pesquisa, as regiões do país também foram levadas em consideração para selecionar os entrevistados nessa etapa.

Esses usuários foram selecionados com base na lista de entrevistados durante a visita presencial feita na etapa quantitativa da amostra, sendo seis na região Sudeste, cinco na região Centro-Oeste, quatro na região Norte, três na região Nordeste e quatro na região Sul. As localidades consideradas estão descritas na Tabela 4⁹.

TABELA 4. QUANTIDADE DE ENTREVISTAS EM PROFUNDIDADE, POR REGIÃO E UNIDADE FEDERATIVA (UF)

UF	Região	Número de entrevistas
MG/SP	Sudeste	6
DF	Centro-Oeste	5
AC	Norte	4
CE	Nordeste	3
RS/PR	Sul	4
Total de entrevistas		22

⁷ As entrevistas foram realizadas presencialmente ou por telefone em dezembro de 2013.

⁸ Os critérios de seleção nessa etapa procuraram identificar respondentes com maiores condições de terem suas trajetórias de vida influenciadas pelo uso do telecentro. Nesse sentido, os resultados obtidos devem ser lidos dentro dessa premissa, ou seja, foram entrevistados usuários intensos daquele local (que frequentavam telecentros do governo federal há mais de seis meses e, ao menos, uma vez por semana), obtendo os melhores casos para aferir possíveis impactos do uso.

⁹ O perfil dos entrevistados pode ser encontrado nos anexos deste documento.

A Tabela 5 resume as etapas, fases e números da pesquisa TIC Centros Públicos de Acesso 2013:

TABELA 5. FASES DA PESQUISA E NÚMERO DE CASOS

Etapa	Fase	Número de casos	Período de coleta dos dados
1	Registros administrativos	9.514 telecentros cadastrados pelo Ministério das Comunicações	Novembro de 2012 a janeiro de 2013
	Fase censitária	5.013 questionários respondidos	
2	Fase amostral (usuários)	608 entrevistas	Maio a agosto de 2013
	Fase amostral (gestores)	362 entrevistas	
3	Fase qualitativa (usuários)	22 entrevistas	Dezembro de 2013

TELECENTROS NO BRASIL:
LEVANTAMENTO DOS PROGRAMAS
DO GOVERNO FEDERAL

O principal objetivo da primeira etapa da pesquisa foi diagnosticar a situação de funcionamento dos telecentros do governo federal, a partir dos três programas de inclusão digital implementados pelo Ministério das Comunicações, por meio da Secretaria de Inclusão Digital: Gesac, Telecentros.BR e Telecentros Comunitários.

O levantamento dos telecentros também permitiu a identificação de alguns fatores críticos para o efetivo funcionamento de um centro público de acesso. A etapa possibilitou ainda uma atualização do cadastro de telecentros fornecido pelo Ministério das Comunicações, de forma a facilitar a execução das etapas subsequentes do estudo.

O primeiro resultado a ser destacado é a distribuição dos estabelecimentos entre as regiões do país. A distribuição dos telecentros nas diferentes regiões geográficas do país evidenciam as diferenças de representatividade dos programas do governo federal em cada região. Enquanto 63% dos Telecentros Comunitários concentram-se nas regiões Sul e Sudeste, os estabelecimentos do Telecentros.BR e Gesac estão majoritariamente no Nordeste e no Sudeste. O Gesac, por sua vez, tem 55% dos seus telecentros no Nordeste e 14% na região Norte, proporções acima da distribuição encontrada nos demais programas nessas regiões.

TABELA 6. DISTRIBUIÇÃO REGIONAL DOS TELECENTROS DO GOVERNO FEDERAL, POR PROGRAMA

Programa ¹	Regiões					Total
	Norte	Nordeste	Sudeste	Sul	Centro-Oeste	
Gesac	14%	55%	22%	5%	4%	100%
Telecentros.BR	9%	38%	36%	8%	9%	100%
Telecentros Comunitários	5%	23%	38%	25%	8%	100%
Total	7%	31%	36%	18%	8%	100%
	372	1.545	1.788	893	399	4.997

¹ Foram identificados 11 telecentros que não continham informação sobre o programa ao qual pertenciam e cinco que não continham informação sobre a região.

Para uma melhor visualização da localização dos telecentros no país, foram produzidos quatro mapas que apresentam a distribuição pelo total de estabelecimentos e por tipo de programa. Os mapas ilustram, por exemplo, a penetração no interior e nas regiões Norte e Nordeste do país, áreas que apresentam as menores proporções de acesso à Internet no domicílio e de usuários da rede mundial de computadores (CGI.br, 2014).

FIGURA 1. DISTRIBUIÇÃO REGIONAL DOS TELECENTROS DO GOVERNO FEDERAL



FIGURA 2. DISTRIBUIÇÃO REGIONAL DOS TELECENTROS DO PROGRAMA TELECENTROS.BR



FIGURA 3. DISTRIBUIÇÃO REGIONAL DOS TELECENTROS DO PROGRAMA GESAC



FIGURA 4. DISTRIBUIÇÃO REGIONAL DOS TELECENTROS DO PROGRAMA TELECENTROS COMUNITÁRIOS



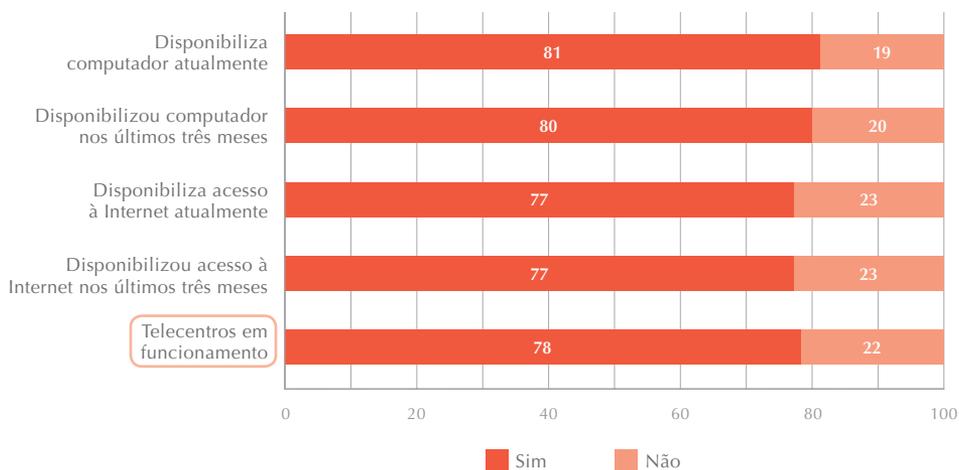
Outro destaque é a situação de funcionamento desses centros públicos de acesso. A política de telecentros do governo federal tem como principal objetivo oferecer gratuitamente computadores com acesso à Internet para uso dos cidadãos. O conceito de “telecentro em funcionamento” foi utilizado na pesquisa com o propósito de identificar as organizações que de fato cumpriam sua função. Assim, foram considerados telecentros em funcionamento aqueles que disponibilizavam computadores e acesso à Internet:

Telecentros no Brasil: levantamento dos programas do governo federal

1) no momento da pesquisa; ou, 2) em algum momento nos três meses anteriores ao levantamento. O período de referência de três meses foi definido com a intenção de evitar caracterizar como inativo um telecentro que estivesse fechado por um curto período de tempo, como, por exemplo, por motivo de reformas, manutenção dos equipamentos ou outras situações de caráter temporário.

Do total de telecentros investigados, 3.892 (78%) estavam em funcionamento no período da coleta em campo da pesquisa, enquanto 1.121 (22%) não estavam disponibilizando computador com acesso à Internet no momento da investigação ou nos três meses anteriores ao levantamento, conforme demonstra o Gráfico 2.

GRÁFICO 2. PROPORÇÃO DE TELECENTROS EM FUNCIONAMENTO
Percentual sobre o total de telecentros



Base: 5.013 telecentros.

A maior proporção de telecentros em funcionamento foi verificada nos estabelecimentos ligados ao programa Telecentros Comunitários (81% dos telecentros dessa política estão em atividade), conforme aponta a Tabela 7. Aqueles vinculados ao Gesac e Telecentros.BR apresentaram proporção semelhante quanto à situação de funcionamento – 73% e 74%, respectivamente.

TABELA 7. PROGRAMAS DE TELECENTROS, POR CONDIÇÃO DE FUNCIONAMENTO

Programa ²	Em funcionamento (%)	Não estavam em funcionamento (%)
Gesac	73	27
Telecentros.BR	74	26
Telecentros Comunitários	81	19
Total	78	22

² 11 Telecentros não continham informação sobre o programa ao qual pertenciam.

Quanto à situação por região, os telecentros localizados no Norte e Centro-Oeste apresentam as menores taxas de funcionamento (69% e 71%, respectivamente), como mostra a Tabela 8.

TABELA 8. DISTRIBUIÇÃO REGIONAL DOS TELECENTROS NO PAÍS, POR CONDIÇÃO DE FUNCIONAMENTO

Região ³	Em funcionamento (%)	Não estão em funcionamento (%)
Norte	69	31
Nordeste	76	24
Sudeste	79	21
Sul	85	15
Centro-Oeste	71	29

³ 5 telecentros não continham informação sobre região.

Também foram identificados os motivos da indisponibilidade de acesso à Internet entre os telecentros que não estavam operando (22%). Observa-se que o aspecto da infraestrutura é o principal fator apontado pelos estabelecimentos como motivo para não estar em funcionamento. Isso é perceptível nos três motivos mais citados na pesquisa: falta de instalação de computador ou Internet (22%); falta de manutenção ou assistência técnica (19%); e problemas com o espaço físico ou infraestrutura (15%), conforme demonstra o Gráfico 3. Entretanto, outras razões que não estavam relacionadas diretamente à falta de recursos materiais também foram citadas, como: falta de monitores ou outros profissionais (10%); falta de gestão ou desativamento da gestão (6%); e custo de manutenção alto ou falta de recursos (5%).

GRÁFICO 3. PROPORÇÃO DE TELECENTROS POR MOTIVOS DECLARADOS PARA NÃO DISPONIBILIZAR ACESSO À INTERNET NOS ÚLTIMOS TRÊS MESES

Percentual sobre o total de telecentros que não estão em funcionamento



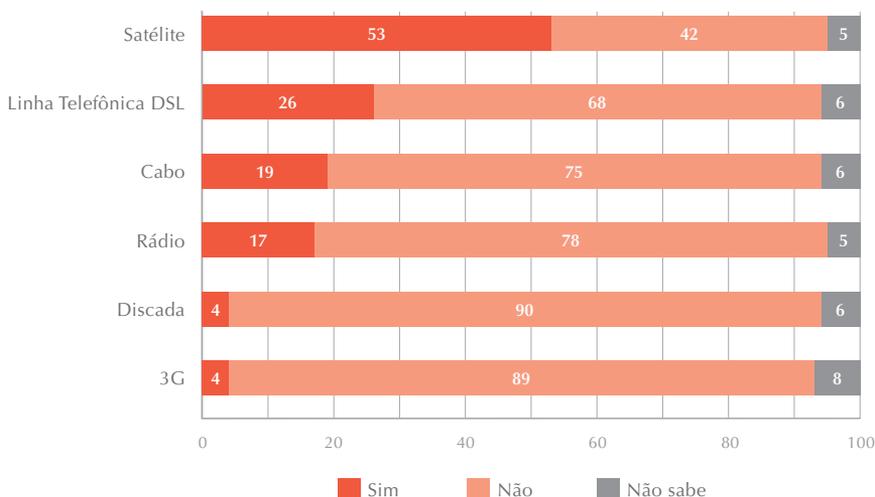
Base: 1.071 telecentros que não estão em funcionamento.

Após a delimitação dos motivos para parte dos telecentros não disponibilizarem computador com acesso à Internet para o público, a seguir são apresentadas as principais características dos estabelecimentos em funcionamento.

Características dos telecentros em funcionamento

Considerando apenas os telecentros em funcionamento – aqueles que disponibilizaram computador com Internet para o público em algum momento nos três meses anteriores à pesquisa, ou disponibilizaram computador com acesso à Internet na época da pesquisa –, cabe destacar inicialmente o tipo de conexão utilizada por essas entidades. O uso de conexão via satélite foi o mais citado (53%), como mostra o Gráfico 4¹.

GRÁFICO 4. PROPORÇÃO DE TELECENTROS EM FUNCIONAMENTO, POR TIPO DE CONEXÃO
Percentual sobre o total de telecentros em funcionamento

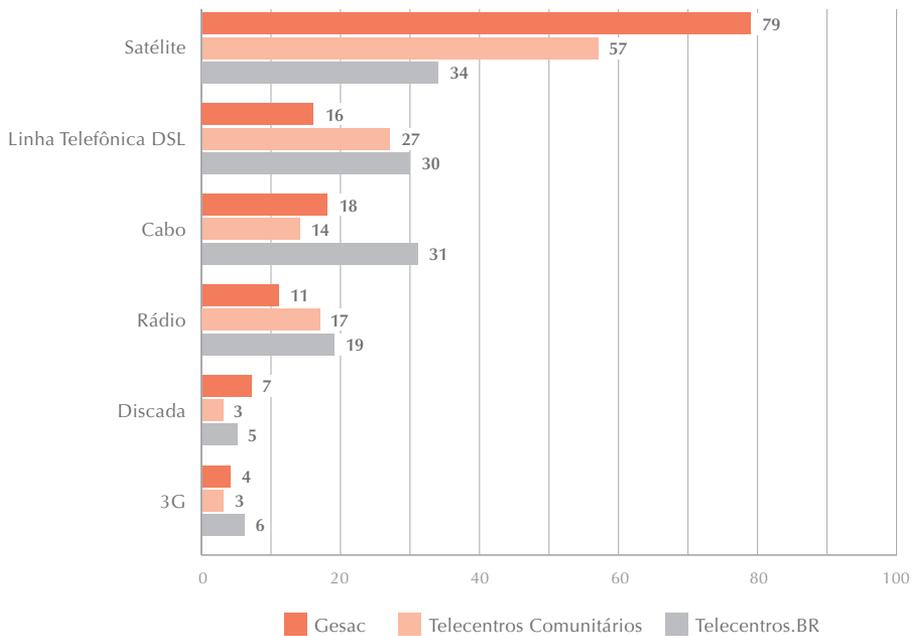


Base: 3.892 telecentros em funcionamento.

¹ É importante ressaltar que todos os telecentros responderam se havia ou não cada uma dessas conexões. Isso resultou num número de respostas superior ao número de casos, indicando a possibilidade de haver mais de um tipo de conexão no mesmo telecentro.

Quando analisado o tipo de conexão segundo o programa (Gráfico 5), observa-se que a forma de conexão via satélite é usada em 79% dos telecentros do programa Gesac, que se caracterizam por uma presença mais limitada de outras formas de conexão. Os demais programas também têm forte presença das conexões via satélite, ainda que em menores proporções e com maior diversidade na maneira como seus estabelecimentos se conectam à Internet.

GRÁFICO 5. PROPORÇÃO DE TELECENTROS EM FUNCIONAMENTO, POR TIPO DE CONEXÃO E PROGRAMA
Percentual sobre o total de telecentros em funcionamento



Base: 3.892 telecentros em funcionamento.

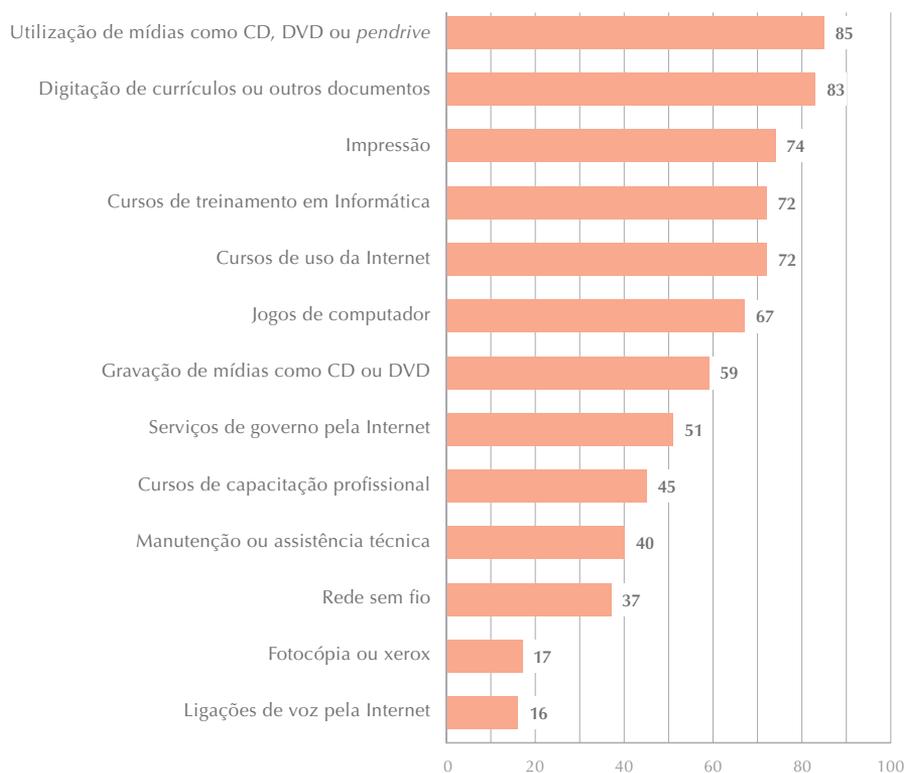
Além do acesso à Internet para o público, também foram mapeados os serviços disponíveis para os usuários dos telecentros. Os serviços e atividades mais mencionados foram: utilização de mídias como CDs, DVDs ou *pendrives* (85%), digitação de currículos e outros documentos (83%) e impressão (74%). Destaca-se, ainda, que cerca de metade dos telecentros (51%) afirma que seus usuários podem utilizar o espaço para acessar serviços do governo pela Internet. A disponibilidade do espaço para jogos também é bastante significativo (67%).

Em relação às atividades é importante destacar as possibilidades dos telecentros auxiliarem seus usuários na capacitação e formação em TIC, ou seja, facilitarem a apropriação dessas tecnologias pelos indivíduos. A pesquisa indicou que 72% dos estabelecimentos oferecem treinamento em informática e usos da Internet, se caracterizando, portanto, como espaços que também desempenham atividades de formação. Já os cursos de capacitação profissional foram citados por quase metade dos centros públicos de acesso (45%).

É possível, portanto, afirmar que uma parcela importante dos telecentros vai além do oferecimento de infraestrutura de acesso (computadores e Internet) ao público, fornecendo também uma série de outros serviços e atividades (Gráfico 6) que ampliam as possibilidades desses espaços serem responsáveis pela apropriação das novas tecnologias por parte de seus usuários.

GRÁFICO 6. PROPORÇÃO DE TELECENTROS EM FUNCIONAMENTO, POR SERVIÇOS E ATIVIDADES DISPONÍVEIS PARA OS USUÁRIOS

Percentual sobre o total de telecentros em funcionamento



Base: 3.892 telecentros em funcionamento.

Outro dado levantado pela pesquisa diz respeito à presença de telecentros em locais onde vivem grupos tradicionalmente excluídos e que têm sido alvo de um conjunto significativo de políticas públicas de inclusão social². Segundo declaração dos respondentes, os telecentros estão instalados, principalmente, em favelas e comunidades (31%), tipo de aglomerado mais comum em áreas urbanas. Há uma menção importante a localidades com

² A redação da pergunta realizada foi: “O local onde este telecentro está instalado se refere a algumas destas realidades?”, contendo itens estruturados e uma alternativa “outros”, que foi citada por 54% dos telecentros, o que indica a existência de outras condições não previstas na pesquisa.

características rurais, que também são regiões com pouco acesso à Internet, como é o caso da presença de telecentros em comunidades quilombolas (3%), assentamentos rurais (9%) e populações ribeirinhas (6%).

Por fim, cabe destacar alguns resultados gerais sobre o funcionamento dos telecentros do governo federal:

- Quase todos os telecentros funcionam durante os dias da semana (97% nas segundas, terças, quintas e sextas-feiras, e 98% nas quartas-feiras), enquanto apenas 14% funcionam aos sábados e 5% aos domingos;
- A maior parte dos telecentros (43%), independente de estar em funcionamento ou não, possuía de 10 a 15 computadores disponíveis para o público na época da pesquisa;
- 94% dos telecentros em funcionamento contam com a presença de monitor;
- 65% dos telecentros em funcionamento fazem cadastro de usuário de Internet ou de serviço no seu espaço;
- A participação da população local nas decisões sobre funcionamento, atendimento ou serviços prestados foi encontrada em 55% dos telecentros que disponibilizavam computador com Internet para uso do público no momento da pesquisa ou em algum momento nos três meses anteriores ao levantamento.

Após este retrato dos telecentros, provido pela primeira etapa da pesquisa, o próximo passo é analisar a segunda fase do estudo, que investiga as características dessas entidades, a partir de entrevistas feitas com seus gestores e usuários.

CARACTERÍSTICAS DOS TELECENTROS
DO GOVERNO FEDERAL NA VISÃO
DE SEUS GESTORES E USUÁRIOS

Nesta seção serão analisados os dados da segunda etapa da pesquisa, relacionados ao levantamento amostral que utilizou como cadastro-base os telecentros que responderam à etapa censitária da primeira parte do estudo e que estavam em funcionamento. O objetivo principal desta fase é apresentar uma descrição mais detalhada das características dos centros públicos de acesso gratuito e de seus usuários.

Além disso, também serão apresentados os resultados da etapa qualitativa, que consistiu na realização de 22 entrevistas em profundidade com usuários de todas as regiões do país que frequentavam telecentros do governo federal há pelo menos seis meses e os utilizavam pelo menos uma vez por semana. O estudo qualitativo teve como propósito identificar o impacto simbólico e a inserção social que os telecentros possibilitam a esses usuários, investigando suas experiências com o estabelecimento e a Internet.

Apesar de o universo amostral ter sido selecionado a partir dos telecentros em funcionamento encontrados na Etapa 1, que foi coletada entre novembro de 2012 e janeiro de 2013, uma parte dos ativos durante a fase censitária não estava mais em funcionamento nos meses em que foi realizada a Etapa 2 da pesquisa. Do total de telecentros selecionados para compor a amostra, 14% não estavam em funcionamento no período de realização desta etapa do levantamento, que ocorreu entre os meses de maio e agosto de 2013.

Na fase amostral foram selecionados dois tipos de respondentes: a) o gestor do telecentro; e b) o usuário do telecentro. A análise da segunda etapa apresenta o perfil desses respondentes e suas percepções sobre como os telecentros atuam.

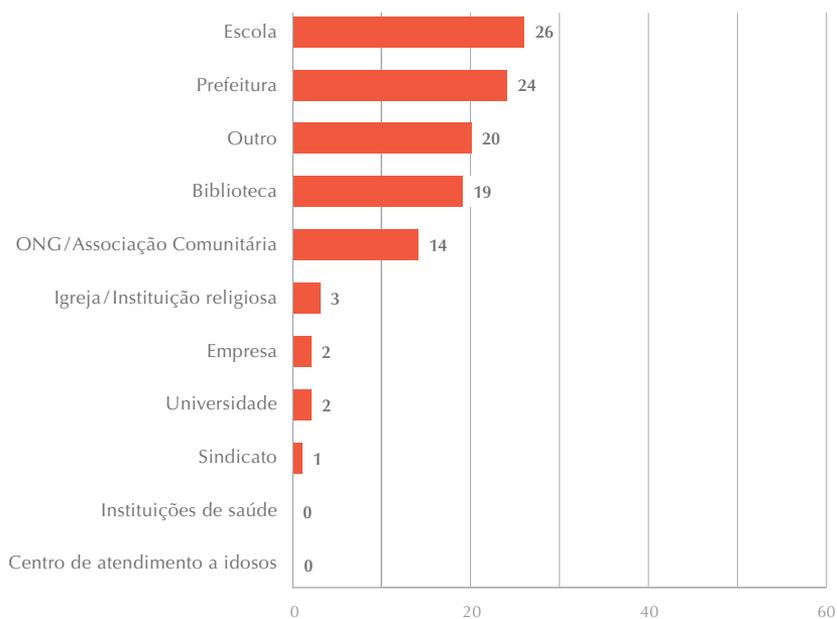
Gestores de Telecentros

Em primeiro lugar, cabe destacar o perfil dos gestores dos telecentros do governo federal. Os resultados indicam que a maior parte dos gestores está na faixa etária de 25 a 34 anos (35%). Em relação à escolarização, 48% haviam concluído ou ingressado no Ensino Superior com a presença de um percentual elevado de pessoas com pós-graduação (21%). A proporção de mulheres dentre os gestores é um pouco superior a de homens (52%).

Em relação ao cargo ocupado, 64% dos respondentes afirmaram ter uma posição de gestão ou similar (coordenador, responsável, gerente, gestor, entre outros). Entretanto, 22% dos respondentes caracterizaram-se como monitores, indicando a possibilidade de que, em alguns telecentros, as funções de gestão e de monitoria são acumuladas. Quanto ao número de pessoas que trabalham no estabelecimento, 60% têm até dois funcionários, incluindo voluntários.

No que concerne ao funcionamento, foram selecionadas algumas variáveis que caracterizam o telecentro, bem como a percepção dos gestores sobre este. Observa-se que a resposta mais recorrente acerca do local de instalação indica que os estabelecimentos funcionam em espaços vinculados à educação, como escolas e bibliotecas (Gráfico 7).

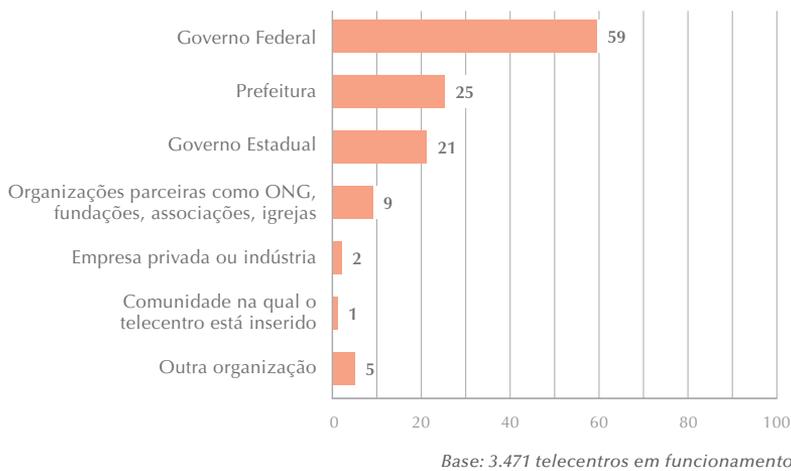
GRÁFICO 7. PROPORÇÃO DE TELECENTROS, POR LOCAL DE INSTALAÇÃO SEGUNDO A PERCEPÇÃO DOS GESTORES
Percentual sobre o total de telecentros



Base: 4.019 telecentros.

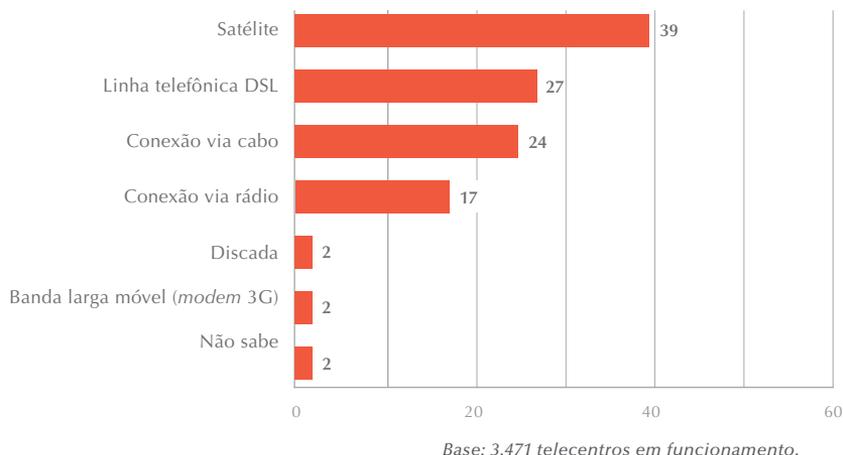
Outro aspecto importante em termos institucionais é a indicação do órgão que cedeu equipamentos para o telecentro, apresentado no Gráfico 8. A maior parte dos gestores (59%) informou que recebeu equipamentos do governo federal. As prefeituras aparecem como a segunda resposta mais frequente, sendo citadas por 25% dos gestores de centros públicos de acesso gratuito. A maior parte dos recursos financeiros recebidos pelos telecentros em funcionamento é oriunda da entidade ou instituição que o administra (82%), seguida por parcerias (28%) e doações (9%).

GRÁFICO 8. PROPORÇÃO DE TELECENTROS EM FUNCIONAMENTO, POR ÓRGÃO PÚBLICO QUE CEDEU OS EQUIPAMENTOS AO TELECENTRO SEGUNDO A PERCEPÇÃO DOS GESTORES
 Percentual sobre o total de telecentros em funcionamento



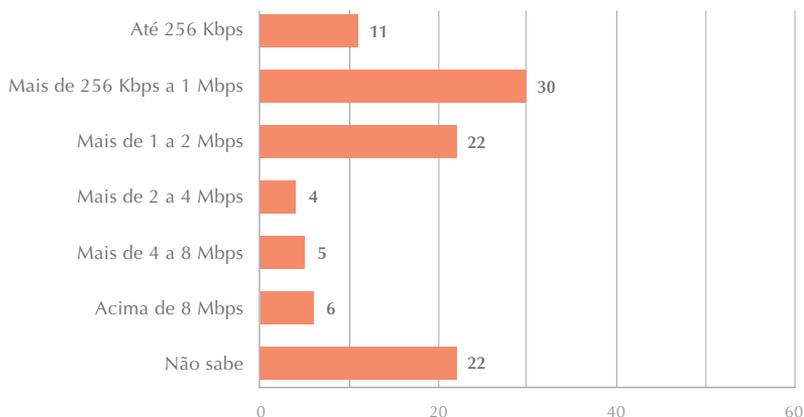
A segunda etapa da pesquisa buscou investigar o principal tipo de conexão à Internet, dado que na primeira fase do levantamento caracterizou-se, com frequência, pela existência de mais de uma forma de conexão. Observa-se que a conexão via satélite é a mais citada, seguida por aquela realizada por meio de linha telefônica DSL.

GRÁFICO 9. PROPORÇÃO DE TELECENTROS EM FUNCIONAMENTO, POR PRINCIPAL TIPO DE CONEXÃO
 Percentual sobre o total de telecentros em funcionamento



Quanto às velocidades de conexão, 41% dos telecentros declararam ter até 1 Mbps e 22% disseram contar com até 2 Mbps (Gráfico 10). Cabe ressaltar que essa informação pode ser de difícil obtenção ou de elevada complexidade, pois 22% declararam não saber qual é a velocidade existente no estabelecimento, proporção similar à observada em outros levantamentos realizados pelo Cetic.br como, por exemplo, a pesquisa acesso e uso das TIC no domicílio – Pesquisa TIC Domicílios.

GRÁFICO 10. PROPORÇÃO DE TELECENTROS EM FUNCIONAMENTO, POR VELOCIDADE DA CONEXÃO
 Percentual sobre o total de telecentros em funcionamento



Base: 3.471 telecentros em funcionamento.

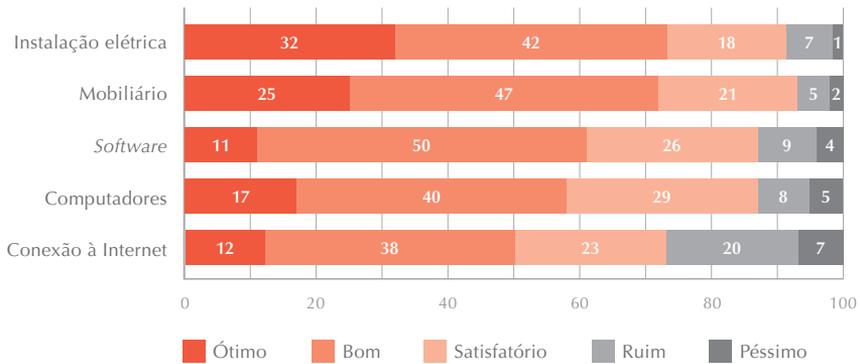
Em relação às regras, nota-se que a maior parte dos telecentros tem orientações para o funcionamento e uso do espaço. A maioria dos gestores declarou que os telecentros realizam bloqueio de determinados conteúdos (85%) e mantém cadastro de usuários (63%), enquanto 51% realizam controle de acesso (*login*). Além disso, 73% limitam o tempo de uso e 93% possuem política de orientação de uso. Entretanto, os telecentros apontam não ter infraestrutura adequada para receber indivíduos com deficiência: 88% dos gestores declararam não ter estrutura para pessoas com deficiência visual, sendo que tal situação se repete para indivíduos com deficiência auditiva (91%) e com limitação física ou motora (91%).

A maior parte dos telecentros disponibiliza monitores para auxiliar seus usuários (93%). Entre aqueles que oferecem monitoria, 72% declararam que o monitor recebeu algum treinamento para atuar naquele telecentro.

Os demais indicadores da pesquisa procuraram captar a visão do gestor sobre o telecentro e seu funcionamento. Em geral, os gestores possuem uma percepção positiva acerca da estrutura física dos estabelecimentos, com mais da metade os qualificando como ótimo ou bom (Gráfico 11). O item com avaliação mais negativa é a conexão de Internet, com 27% dos gestores de telecentros declarando ser ruim ou péssima.

Características dos telecentros do governo federal na visão de seus gestores e usuários

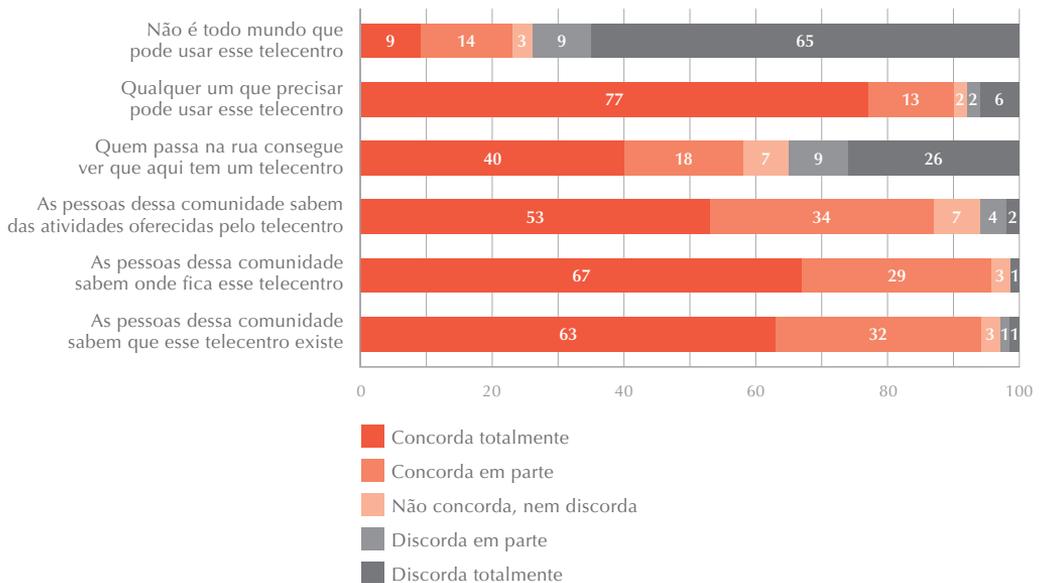
GRÁFICO 11. AVALIAÇÃO DAS CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUTURA DOS TELECENTROS PELOS GESTORES
 Percentual sobre o total de telecentros em funcionamento



Base: 3.471 telecentros em funcionamento.

No que concerne às características de acesso (Gráfico 12), 90% dos gestores concordam total ou parcialmente que qualquer pessoa que necessita do telecentro pode usá-lo. Vale destacar que embora haja uma percepção de bom conhecimento da comunidade acerca da existência do estabelecimento, há uma menor concordância a respeito de sua visibilidade e do conhecimento sobre os serviços oferecidos: 40% concordam totalmente que todos que passam na rua conseguem ver o telecentro e 53% concordam totalmente que todos conhecem os serviços que ali são prestados. Além disso, 65% dos telecentros declararam realizar algum tipo de divulgação dos serviços que oferecem aos usuários.

GRÁFICO 12. AVALIAÇÃO DAS CARACTERÍSTICAS DE ACESSO E DE CONHECIMENTO DOS TELECENTROS SEGUNDO OS GESTORES
 Percentual sobre o total de telecentros em funcionamento



Base: 3.471 telecentros em funcionamento.

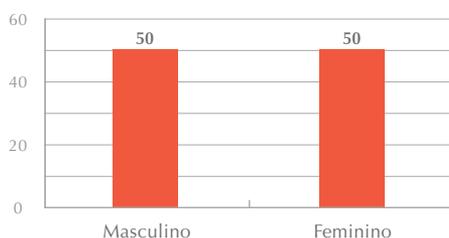
Usuários dos telecentros

Neste tópico são analisadas as principais variáveis e indicadores que possibilitam descrever quem são os usuários de telecentros e os usos que fazem desse espaço.

Primeiramente, serão apresentadas informações sobre o perfil demográfico e socioeconômico dos frequentadores dos centros públicos de acesso gratuito. Logo após a identificação dessas características, a análise destacará: a) os motivos para utilizarem o telecentro; e b) os usos que fazem dos serviços disponíveis nesse local.

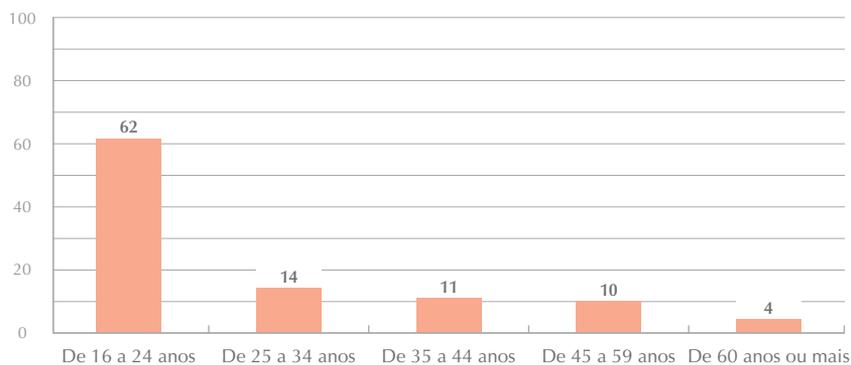
Os usuários dos telecentros do governo federal são jovens – 62% estão na faixa etária de 16 a 24 anos. No que se refere a ocupação, dividem-se principalmente entre os que trabalham (46%) ou apenas estudam (31%). A maioria pertence à classe C (61%), possuem Ensino Médio incompleto (26%) ou completo (35%).

GRÁFICO 13. PERFIL DOS USUÁRIOS DOS TELECENTROS, POR SEXO



Base: 608 usuários de telecentros.

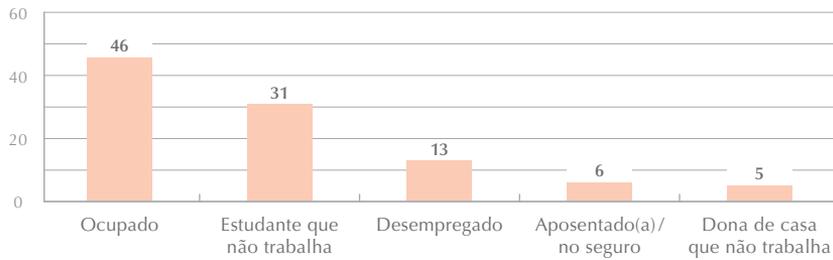
GRÁFICO 14. PERFIL DOS USUÁRIOS DOS TELECENTROS, POR FAIXA DE IDADE



Base: 608 usuários de telecentros.

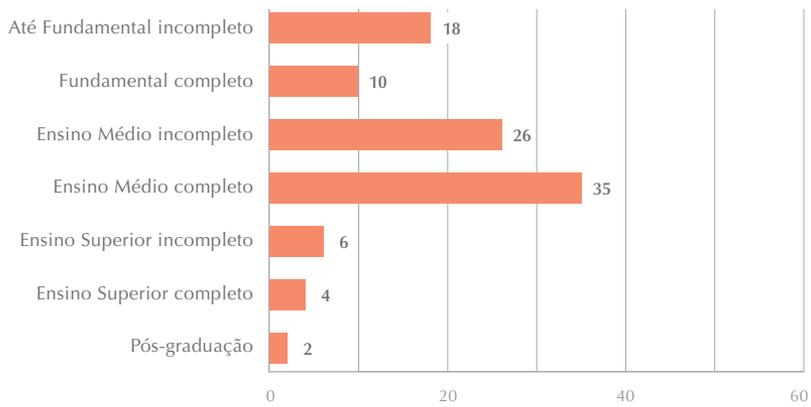
Características dos telecentros do governo federal na visão de seus gestores e usuários

GRÁFICO 15. PERFIL DOS USUÁRIOS DOS TELECENTROS, POR CONDIÇÃO DE ATIVIDADE



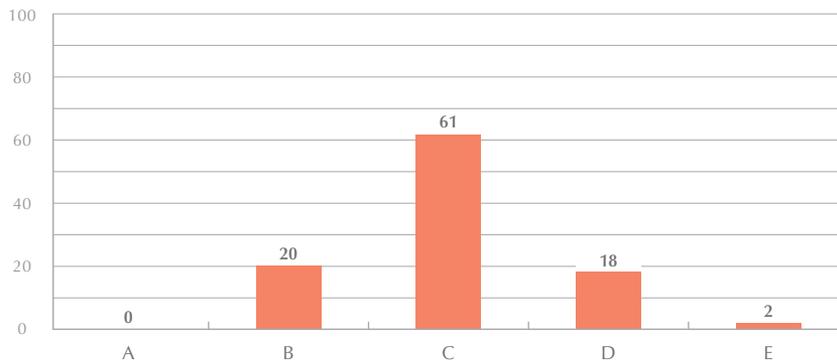
Base: 608 usuários de telecentros.

GRÁFICO 16. PERFIL DOS USUÁRIOS DOS TELECENTROS, POR ESCOLARIDADE



Base: 608 usuários de telecentros.

GRÁFICO 17. PERFIL DOS USUÁRIOS DOS TELECENTROS, POR CLASSE SOCIAL



Base: 608 usuários de telecentros.

Um dos aspectos que ajuda a mensurar a importância do telecentro na vida dos seus usuários é a informação sobre a frequência com que eles vão ao espaço e há quanto tempo o utilizam: 67% frequentam o telecentro todos os dias ou de duas a três vezes por semana, enquanto 24% visitam uma vez a cada 15 dias ou uma vez por semana (Gráfico 18).

GRÁFICO 18. PROPORÇÃO DE USUÁRIOS, POR FREQUÊNCIA NO TELECENTRO
 Percentual sobre o total de usuários de telecentro



Base: 608 usuários de telecentros.

Em relação ao tempo de uso, 21% declararam que frequentavam o telecentro pela primeira vez ou há menos de um mês, e 38% se disseram usuários há mais de um ano. Portanto, no momento da pesquisa, foram encontrados tanto novos usuários quanto pessoas que já utilizavam o telecentro.

TABELA 9. HÁ QUANTO TEMPO FREQUENTA O TELECENTRO

Primeira vez ou há menos de um mês	21%
De um a três meses	19%
De três meses a um ano	21%
Há mais de um ano	38%

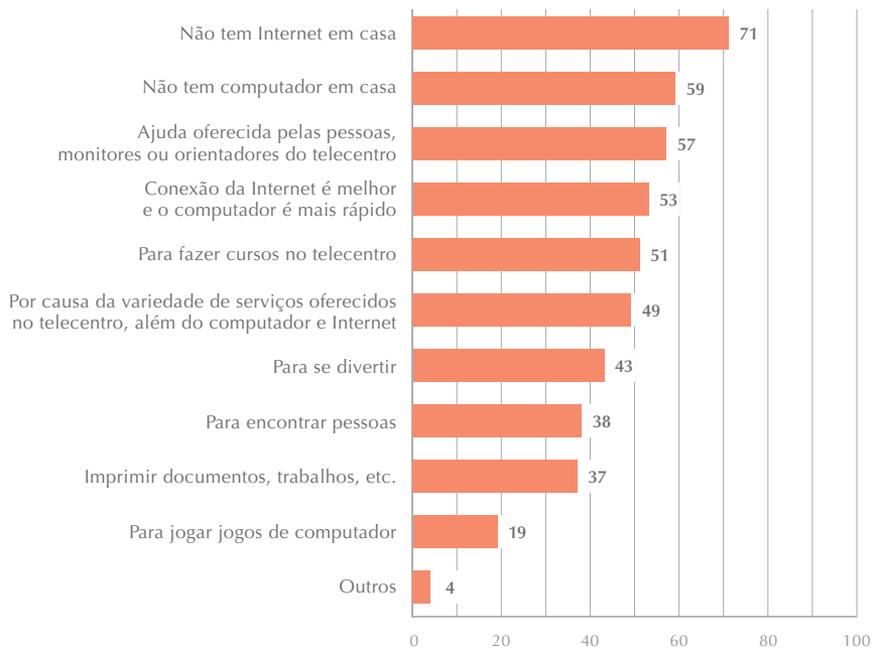
Base: 608 usuários de telecentros.

Outra informação acerca dos usuários coletada pela pesquisa tratou da forma como este soube da existência do telecentro. A maior parte (57%) foi informada por conhecidos, como amigos, vizinhos e familiares. A segunda forma mais comum é por meio do trabalho ou escola do usuário (22%). Outras possibilidades de conhecimento sobre o telecentro são: passou na frente (12%); descobriu quando foi frequentar outro lugar no mesmo

espaço do telecentro (7%); recebeu material de divulgação, como carta ou *folder* (4%) e encontrou pela Internet (1%).

O Gráfico 19 traz um conjunto de informações que tratam dos motivos para o usuário frequentar o telecentro. Entre eles, destacam-se a ausência de Internet (71%) e de computadores (59%) em casa, seguida da possibilidade de orientação no uso do computador e Internet (57%), e da qualidade da conexão e do computador (53%).

GRÁFICO 19. PROPORÇÃO DE USUÁRIOS, POR MOTIVOS PARA UTILIZAR A INTERNET NO TELECENTRO
Percentual sobre o total de usuários de telecentros



Base: 608 usuários de telecentros

A pesquisa também aponta que a maior parte dos usuários de telecentros não possui computador (59%) e Internet (71%) no domicílio, demonstrando que os centros públicos cumprem um papel importante para o acesso às TIC em determinadas parcelas da população.

Na etapa qualitativa, os motivos apontados para a inexistência de conexão de Internet¹ em casa tratavam, principalmente, do custo ou da inexistência do serviço na região de

¹ Dos 22 entrevistados na etapa qualitativa, sete tinham acesso tanto ao computador quanto à Internet no domicílio e cinco possuíam apenas o computador. Os demais (dez entrevistados) não dispunham de computador e Internet no domicílio.

moradia. Entre os que possuíam computador e acesso à Internet no domicílio, foram apontados como motivos para frequentar o telecentro:

- O espaço onde se encontra o centro público de acesso gratuito também é frequentado para realizar outras atividades, como a prática de esportes e a participação em cursos que não estão relacionados diretamente ao telecentro;
- O local em que o telecentro se encontra, como uma biblioteca ou uma escola, é um ambiente mais propício que o domicílio para realizar atividades de pesquisa e estudo;
- O computador do domicílio é compartilhado com outras pessoas e o usuário utiliza o telecentro como um local de acesso complementar;
- Necessidade de auxílio dos monitores do telecentros para realizar atividades no computador e na Internet;
- A Internet no domicílio é lenta ou nem sempre está funcionando, sendo que o usuário busca o telecentro como alternativa de acesso nessas ocasiões.

Apesar dos motivos mais citados na etapa amostral estarem relacionados à indisponibilidade de computador e Internet no domicílio do usuário, conforme apontado acima, vale ressaltar que também foram mencionados com bastante frequência outras razões para a ida ao telecentro, como o auxílio de monitores (57%); a participação em cursos (51%); a variedade de serviços oferecidos (49%), entre outros.

Na pesquisa amostral, 86% dos usuários declararam que já solicitaram ajuda ou orientação do monitor. Parte dos frequentadores que participaram das entrevistas em profundidade também ressaltaram a importância da existência de um monitor a quem se possa pedir auxílio sobre uso do computador e da Internet:

*“Eu não teria mais o que fazer
[se o telecentro deixasse de funcionar].
Não teria um professor onde eu pudesse tirar
minhas dúvidas em informática, que pudesse me
tirar dúvidas do Microsoft, até o programa (...).
Eu preciso de tal programa: ‘Professor, tem algum
programa para me sugerir em questão de baixar
música, filme, um programa de proteção para
vírus?’ Sempre me auxiliam nisso também.”*

(Masculino, 18 anos, classe C, Região Centro-Oeste).

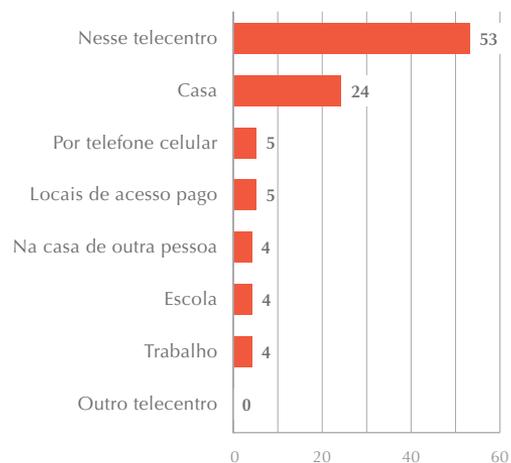
“Às vezes eu quero pesquisar alguma coisa que eu não consigo, aí eu vou pra lá [telecentro] e peço à monitora pra me ajudar. Então, se por acaso o telecentro não existisse, eu ia sentir dificuldade, porque lá ela [a monitora] está disponível pra ajudar a gente. Eu iria sentir dificuldade nessa parte.”

(Feminino, 32 anos, classe C, Região Nordeste).

A existência de cursos no telecentro também foi citada nas entrevistas em profundidade. Dos 22 entrevistados, nove tiveram aulas de informática no próprio local. Na etapa quantitativa amostral também é perceptível a importância de cursos nos telecentros: 45% dos usuários já fizeram algum curso no estabelecimento e 41% obtiveram as suas habilidades para uso do computador por meio de um centro público de acesso gratuito.

A pesquisa também procurou averiguar em que local as pessoas acessam a Internet com mais frequência. A resposta, mais uma vez, aponta para a importância desta política na vida dos seus usuários: 53% citaram o telecentro (Gráfico 20).

GRÁFICO 20. PROPORÇÃO DE USUÁRIOS DE TELECENTROS QUE UTILIZARAM A INTERNET NOS ÚLTIMOS TRÊS MESES, POR LOCAL EM QUE UTILIZA A INTERNET COM MAIS FREQUÊNCIA
 Percentual sobre o total de usuários de telecentros que utilizaram a Internet nos últimos três meses



Base: 575 usuários de telecentros que utilizaram a Internet nos últimos três meses.

Entre os locais de acesso, cabe destacar que na pesquisa qualitativa foram encontrados usuários que possuíam Internet pelo telefone celular. Nessas situações, o principal motivo para recorrerem ao telecentro é que as atividades permitidas pelo celular eram limitadas, geralmente restritas ao uso das redes sociais e de ferramentas de comunicação, como o envio de mensagens instantâneas:

*“Só do Facebook. Redes sociais
[uso que faz da Internet pelo celular].”*

(Feminino, 17 anos, classe C, Região Norte).

“Mexo na Internet do mesmo jeito, só que no celular você não consegue, tem restrições. No computador não, é mais aberto.”

(Masculino, 19 anos, classe B, Região Sudeste).

Assim, usos que exijam o envio de documentos, ou outras atividades que os dispositivos móveis ainda não realizam satisfatoriamente, são efetuados nos telecentros:

“No celular tem Internet, mas não tem como mandar currículo. O anexo é maior que a capacidade de computador, não abre. Aqui [no telecentro] abre tudo.”

(Feminino, 21 anos, classe C, Região Sudeste).

Além do local de uso e dos motivos para frequentarem o telecentro, os usuários também foram questionados quanto às atividades que realizam na Internet do centro público de acesso gratuito. As mais citadas na etapa amostral, e referentes aos três meses anteriores à pesquisa, foram:

- **Atividades de comunicação:** enviar e receber *e-mail* (53%); participar de *sites* de relacionamento (51%); e enviar mensagens instantâneas (45%);
- **Atividades de busca de informações e transações:** procurar informações sobre serviços e produtos na Internet (50%); procurar informações relacionadas à diversão e entretenimento (38%); e procurar informações relacionadas à saúde ou a serviços de Internet (36%);
- **Atividades de lazer e entretenimento:** assistir a filmes ou vídeos na Internet (34%); ler jornais e revistas na Internet (27%); e jogar *on-line* (25%);
- **Atividades de treinamento e educação:** realizar atividades/pesquisas escolares na Internet (69%); se informar sobre a disponibilidade de um livro ou artigo na biblioteca na Internet (27%); e fazer cursos *on-line* (17%).

Embora metade dos usuários acesse a Internet com mais frequência no telecentro, foi perguntado, dentre as atividades que realizam na rede mundial de computadores, quais eram aquelas feitas somente no telecentro e quais aconteciam em outro local. Os itens selecionados para análise abrangiam diversas atividades relacionadas ao uso da Internet para a educação (pesquisa e cursos *on-line*); busca de informações e transações (leitura de notícias, informações sobre cursos, compras *on-line*, entre outros); lazer e entretenimento (ouvir música, assistir filmes, jogos *on-line*, entre outros); e, comunicação (redes sociais, mensagens instantâneas, *e-mail*, etc.).

A pesquisa apontou que não há grandes diferenças entre as atividades feitas pela Internet no telecentro e em outros locais de acesso, exceto entre as atividades de lazer e entretenimento, como baixar/fazer *download* de filme (15% no telecentro e 23% em outro lugar); baixar/fazer *download* de músicas (20% no telecentro e 32% em outro lugar); e ouvir rádio em tempo real (20% no telecentro e 32% em outro lugar). Tais atividades são realizadas com maior intensidade em outro lugar que não no telecentro.

Uma hipótese que pode explicar essa diferença é a necessidade de Internet de alta velocidade para sua realização. Outra hipótese é que o uso nos telecentros pode estar sujeito a controle de conteúdo (proibição de *downloads*, por exemplo), conforme é relatado pelos gestores desses espaços.

Por outro lado, observa-se que o telecentro se destaca no uso da Internet para ações relacionadas à educação. Realizar tarefas ou pesquisas escolares na Internet e fazer cursos *on-line* são atividades que os usuários executam mais no telecentro do que em outros lugares, conforme demonstra o Gráfico 21.

GRÁFICO 21. PROPORÇÃO DE USUÁRIOS DE TELECENTROS QUE UTILIZARAM INTERNET E REALIZARAM ATIVIDADES DE TREINAMENTO E EDUCAÇÃO NA INTERNET NOS ÚLTIMOS TRÊS MESES, POR LOCAL DE ACESSO
 Percentual sobre o total de usuários de telecentros que utilizaram a Internet nos últimos três meses



Base: 575 usuários de telecentros que utilizaram a Internet nos últimos três meses.

Por fim, cabe destacar que na etapa qualitativa foi possível detalhar alguns usos da Internet pelos entrevistados. Eles declararam que a utilizam para:

- **Comunicação:** participar de redes de relacionamento e comunicar-se com outras pessoas por meio de *e-mail* e mensagens instantâneas;
- **Lazer e entretenimento:** ver vídeos, jogar, ouvir música, postar fotos e assistir a programas de TV;
- **Educação:** realizar pesquisas escolares, fazer cursos *on-line* e assistir a vídeo-aulas;
- **Busca de informações e transações:** ler notícias, realizar compras, Internet banking, buscar informações sobre atividades culturais e gastronômicas.

Portanto, os entrevistados citaram atividades de todas as dimensões analisadas na etapa quantitativa amostral. Assim, os usos da Internet por usuários de telecentros são diversos, conforme demonstra a pesquisa tanto na etapa quantitativa quanto na qualitativa:

“Eu acho que eu faço tudo [respondendo sobre as atividades que realiza com mais frequência na Internet]. Eu olho e-mail, rede social, pra trabalho de faculdade, trabalho daqui, pra ver notícias, pra pesquisar várias coisas. Não tem uma função certa pra mim.”

(Feminino, 22 anos, classe C, Região Centro-Oeste).

“Diversão e informação [respondendo sobre a importância da Internet no seu dia a dia]. Dá pra utilizar a Internet pra várias outras coisas, mas eu não utilizo. Eu utilizo mais é o básico mesmo.”

(Masculino, 31 anos, classe C, Região Sudeste).

Por fim, merece atenção o fato de o dado qualitativo apontar tanto percepções positivas quanto negativas em relação à velocidade da conexão à Internet. Uma parte dos entrevistados aponta em sua narrativa que a Internet do telecentro é de qualidade superior à que ele poderia obter dos provedores que atendem à sua localidade, enquanto outra relata que a qualidade da Internet prejudica a plena realização das atividades. Essa aparente contradição pode estar relacionada à disparidade na oferta de Internet do local atendido pelo telecentro, além das diferenças inerentes aos programas do governo federal avaliados. De qualquer forma, entre os itens de infraestrutura avaliados pelo gestor do telecentro, esse é o que apresenta pior desempenho e maior índice de avaliações negativas.

AVALIAÇÃO DOS TELECENTROS
DO GOVERNO FEDERAL A PARTIR
DA PERCEPÇÃO DE SEUS USUÁRIOS

Esse tópico tem como objetivo apresentar a avaliação dos telecentros a partir da perspectiva dos seus usuários, bem como a percepção sobre os benefícios e impactos da Internet na vida dessas pessoas e da comunidade em que o telecentro atua. Os resultados da etapa amostral apontaram que o grau de satisfação dos usuários é alto: 41% se diz muito satisfeito e 54% se diz satisfeito com os serviços utilizados no telecentro.

A questão da satisfação com o telecentro foi tratada de forma mais detalhada na pesquisa qualitativa. Os entrevistados citaram como pontos positivos do telecentro que frequentam:

- A disciplina e a organização do espaço;
- Os cursos de informática oferecidos;
- A disponibilidade de monitores;
- A disponibilidade de computadores e Internet para as pessoas;
- A gratuidade do acesso ao computador e Internet;
- Ambiente propício para pesquisar e estudar;
- O tratamento dos funcionários aos usuários;
- A limpeza e a comodidade do telecentro;
- A velocidade da Internet;
- A possibilidade de marcação pelo telefone de horário para o uso da Internet.

Os relatos dos entrevistados, reproduzidos abaixo, ilustram como os usuários apresentaram alguns desses aspectos positivos:

“Iniciação, qualificação, dar qualidade de trabalho para a pessoa, a pessoa criar por si próprias habilidades. Qualificar perante o mercado de trabalho. (...) Hoje, todos os setores empregatícios que você vai precisa saber alguma coisa de Word, Excel.”

(Masculino, 49 anos, classe B, Região Sudeste).

“Os computadores disponíveis. Ajuda todo mundo. Eu vejo muita criança lá que se não fosse o telecentro nunca ia ter contato com computador. (...) Outra é a parte da pessoa desempregada que quer mandar um currículo, alguma coisa. Se não fosse o telecentro, não teria como. Tá desempregado, como vai pagar lanhouse?”

(Masculino, 35 anos, classe C, Região Centro-Oeste).

Nas entrevistas em profundidade também foi explorado como o usuário entendia a diferença entre o telecentro e outros espaços de acesso à Internet, como os centros públicos de acesso pago. A gratuidade dos serviços (como acesso à Internet, impressão, entre outros) foi destacada pelos entrevistados como principal diferença entre esses locais. O fato do usuário não ter que pagar para utilizar os serviços do telecentro foi ressaltado como uma característica extremamente importante e positiva para garantir que todos tenham acesso às tecnologias:

“Eu acho que assim já de oferecer Internet pra muitas pessoas que não têm condições pra ter um computador. Tem muitas pessoas que não têm como pagar (...). O curso que ele [telecentro] oferece também tem pessoas que não pode pagar.”

(Feminino, 17 anos, classe C, Região Norte).

“Como vou fazer meus trabalhos? Como vou acessar o Facebook? Não tenho computador em casa. Vou pagar três reais, três vezes na semana para poder acessar na lanhouse? Não vale a pena. Dois reais para ficar duas horas.”

(Masculino, 17 anos, classe C, Região Norte).

Por outro lado, os entrevistados também foram questionados sobre os pontos que podem ser melhorados nos telecentros:

- Contratar mais funcionários ou monitores para auxiliar os usuários;
- Aumentar o número de computadores disponíveis para os usuários;
- Melhorar a velocidade da Internet;
- Criar ou ampliar vagas de cursos no telecentro;
- Melhorar a organização de controle do uso dos computadores;
- Trocar equipamentos obsoletos ou desatualizados;
- Abrir aos finais de semana ou ampliar os horários de funcionamento;
- Fazer a manutenção dos computadores;
- Consertar os computadores que apresentam problemas de funcionamento, como falhas de sistema, ou estão quebrados;
- Disponibilizar impressora para os usuários;
- Treinar os funcionários e monitores que auxiliam os usuários;
- Permitir a instalação de programas de interesse do usuário no computador;
- Melhorar a limpeza e organização da infraestrutura do telecentro;
- Instalar rede sem fio no telecentro;
- Deixar de restringir o acesso a certos conteúdos como as redes sociais;
- Extinguir a restrição de tempo para acesso à Internet.

Assim, foram apresentados, principalmente, dois tipos de avaliação dos telecentros do governo federal que estão relacionadas à:

- Infraestrutura do telecentro, como a falta de equipamentos e a velocidade da conexão;
- Recursos humanos, como a contratação de monitores e a falta de treinamento dos funcionários do telecentro.

A Internet lenta e a falta de equipamentos em condições de uso foram algumas das principais críticas feitas aos telecentros, em relação à infraestrutura, nas entrevistas de profundidade:

*“A gente não consegue abrir um site mais educativo porque ele não consegue processar. É muito vagaroso. Eu sou um dos professores que pesquiso mais, porque eu estou querendo me formar, estou querendo me atualizar. E uma forma de pesquisa que nós temos é a Internet. Mas hoje não tem como a gente fazer essa pesquisa satisfatória. (...) Quando foi instalado aqui [a **Internet no telecentro**] até que dava pra abrir, a gente conseguia baixar um vídeo, mas hoje você pode até conseguir, mas em duas / três horas um vídeo de cinco minutos.”*

(Masculino, 29 anos, classe B, Região Nordeste).

“(...) Está funcionando só quatro computadores. Eu acho que deve ter na faixa entre 10 a 12 [computadores], mais ou menos. Ou mais. Mas está funcionando três ou quatro só. Ele [o computador] está estragado porque não funciona.”

(Masculino, 21 anos, classe C, Região Sul).

Em conjunto com a insatisfação relacionada à infraestrutura também se destacou a necessidade de qualificação dos recursos humanos para o funcionamento do telecentro:

“Precisaria de mais funcionário. No telecentro que eu vou (...) tem dois funcionários: um está dando curso e a outra pessoa está recebendo o pessoal. Aí, no caso, você precisa de uma informação, você chama a pessoa, não dá pra pessoa parar de atender o pessoal que está querendo agendar pra vim te atender.”

(Masculino, 31 anos, classe C, Região Sudeste).

A partir do relato desses usuários sobre as suas atividades na Internet, também foi possível obter mais dados sobre a percepção que eles têm dos benefícios da Internet para o seu cotidiano. Uma das atividades mais citadas pelos entrevistados está relacionada à comunicação, especialmente a participação em redes sociais, como o Facebook:

“Agora (...) se eu tô longe das pessoas, eu converso com as pessoas pelo bate-papo, como se a pessoa estivesse do meu lado. É um jeito de aproximar. Minhas tias, eu não vou muito a casa delas, bem difícil, mas eu converso com elas pelo Face [Facebook], do dia a dia.”

(Feminino, 21 anos, classe C, Região Sudeste).

Foram mencionados como benefícios da Internet nessa dimensão as possibilidades de conversas com amigos, manter contato com parentes e a rapidez para entrar em contato com pessoas e organizações por meio de *e-mails*, *chats*, redes sociais, entre outros:

“Hoje você manda um e-mail. Primeiro era por correio. Hoje um e-mail resolve. Você, hoje, se quiser mandar uma segunda via de uma conta, manda por e-mail. Então facilitou e está facilitando a cada dia que passa.”

(Masculino, 29 anos, classe B, Região Nordeste).

As possibilidades de acesso à informação também foram citados com frequência na etapa qualitativa, relacionando o uso da Internet à ampliação do conhecimento. Os entrevistados percebem a Internet como uma tecnologia que permite um acesso rápido e amplo às informações que necessitam:

“Informação [o que mais mudou na vida do usuário com a Internet]. Mudou muito. Sem Internet você não era informado. Dependendo só da televisão, de rádio, você não se informava tão bem. Agora, com a Internet, você se informa, você fica atualizado, você fica informado de tudo o que rola.”

(Masculino, 31 anos, classe C, Região Sudeste).

“Antes a gente ia buscar pesquisa nos livros. Quem tinha dinheiro para comprar livro, apostila e tudo mais. Hoje a gente vai e vê lá [na Internet], tudo bem direitinho, resumido, explicadinho. Então eu vejo que, sem Internet, ia dificultar muito a vida da gente (...). Conhecimento [respondendo a pergunta sobre o que a Internet proporciona na vida do usuário].”

(Feminino, 32 anos, classe C, Região Nordeste).

“Tudo o que acontece no dia a dia já tá ali, rapidinho. A gente já fica sabendo na hora. Antes da Internet a gente não sabia, tinha que esperar o horário de jornal para saber das coisas.”

(Feminino, 21 anos, classe C, Região Sudeste).

O uso das TIC, especialmente da Internet, para o trabalho e para a busca de emprego também foi apresentado como uma das atividades realizadas pelos usuários de telecentros. Inclusive, alguns entrevistados disseram já ter conseguido emprego por meio da rede mundial de computadores:

“Temos o Portal do Trabalhador [na Internet]. Eu fiz o cadastro, deixei lá e eles me ligaram (...). Me deram a carta de encaminhamento, levei, fiz lá entrevista, passei.”

(Masculino, 19 anos, classe B, Região Sudeste).

“Por exemplo, o emprego que eu estou eu pesquisei na Internet. (...) Entrei no jornal da cidade, pela Internet, vi o emprego; e também muitos currículos mandei por e-mail.”

(Feminino, 21 anos, classe C, Região Sudeste).

Foram encontradas, também na etapa qualitativa, situações em que professores utilizavam a Internet do telecentro na escola para fazer pesquisas para as aulas ou para aproveitar cursos de ensino e atualização. O relato de uma professora, que utiliza a Internet há apenas dois anos na região Nordeste, revela essa importância:

“A gente pode baixar muito trabalho rico para as crianças, e tudo o que a gente precisa tem na Internet (...). Antes eu fazia o dever para as crianças na mão, com caneta. Agora a gente pesquisa lá, imprime, e o dever tá pronto. Trouxe mais facilidade. A gente fazendo na mão, fazer na sala de aula não dá tempo, tem que fazer em casa. Tinha dia de ir dormir meia noite, fazendo trabalho para as crianças.”

(Feminino, 61 anos, classe D, Região Nordeste).

Na dimensão de trabalho e emprego, também cabe destacar um caso incomum entre os usuários de telecentro ouvidos na etapa qualitativa. O entrevistado possuía nível superior, dominava vários idiomas e realizava as suas atividades profissionais no telecentro. O motivo pelo qual utiliza o estabelecimento também é fora do padrão: a excelente qualidade da conexão, melhor do que as oferecidas pelos provedores de Internet no município onde trabalha. Por isso, ele leva seus equipamentos, como computador e *tablet*, para o telecentro, a fim de utilizar as aplicações necessárias à sua rotina profissional. Perguntado sobre como ficaria sua vida sem esse acesso, o usuário respondeu:

“Muito mais difícil (...) porque pelo custo de deslocamento, o custo operacional, o custo de pessoas, encareceríamos, no mínimo, uns 300% [o preço de seus serviços]. (...) É porque todos os sistemas que são comprados, Microsoft e outros, CAD e AutoCAD, se não tiver acima de 10 megas de operação, de velocidade, aí você não consegue abrir os programas, né? Então, hoje o sistema de rádio aqui [na cidade], a via de transferência por antena, atinge essa velocidade também, mas é sempre abaixo. Porque tem horas de pico (...). Então, você começa a fazer um serviço e você acaba não fazendo, perdendo muito tempo para fazer [na Internet domiciliar].”

(Masculino, 44 anos, classe B, Região Sul).

Outro tema bastante presente na pesquisa qualitativa foram os usos na área da educação. Além dos usuários que utilizam Internet para pesquisar conteúdos para trabalhos e atividades escolares, foram entrevistados também os que a usam para cursos de Ensino Superior a distância e estudos para concursos públicos. A necessidade da Internet para atividades escolares foi ressaltada nas entrevistas de diversas formas:

“Era muito complicado pra fazer um trabalho, alguma coisa assim que a professora pedia pra pesquisar. Agora que tem o computador já ajuda bastante. Se você não sabe o que ele pediu, você tem como conseguir, pesquisar e trazer pro professor.”

(Masculino, 19 anos, classe C, Região Sudeste).

“Eu fico o dia todo na biblioteca, utilizo o computador, faço as atividades que tenho que fazer, da faculdade, na biblioteca. Faço minhas atividades no computador, faculdade a distância, por isso o telecentro (...). Utilizo o telecentro para fazer as tarefas. Em casa eu estudo mais em livros. Tento me organizar no meu cronograma de estudo e jogar as atividades de informática no meio da semana, que o telecentro tá disponível (...). [se o telecentro deixasse de funcionar] Eu teria que fazer uma faculdade, minha pós já teria que ser presencial. Não teria como eu fazer a distância. Para mim não teria como fazer. Ficaria mais caro. Não ia nem fazer. Não teria condições. Como é a distância, o curso é mais barato. Se a minha pós eu vou pagar 200 reais por mês, numa presencial é 500, 600 reais. A pós já não daria para fazer.”

(Masculino, 35 anos, classe C, Região Centro-Oeste).

Em resumo, no conjunto de entrevistas analisadas a partir da etapa qualitativa, foi possível detectar entre os entrevistados alguns perfis de usuários de telecentros e a sua relação com a Internet:

1. Jovens cursando Ensino Superior cujas famílias possuem poucos recursos financeiros: dentre estes, há os que trabalham e estudam e aqueles que só estudam. Geralmente utilizam a Internet do telecentro para realizar pesquisas e atividades escolares, bem como se comunicar com parentes, conhecidos e colegas de faculdade, especialmente por meio das redes sociais e e-mail;
2. Jovens que terminaram o Ensino Médio e não cursam o Ensino Superior: observou-se que um grupo ainda investe na possibilidade de retorno à escola e outro que procura se preparar para o mercado de trabalho, por meio de cursos de qualificação de curta duração. Ambos percebem a Internet via telecentro como uma oportunidade de qualificação e criação de redes de contato para obter a empregabilidade desejada;
3. Adultos (acima de 30 anos) que procuram utilizar a Internet no telecentro como uma forma de retomar os estudos, obter uma qualificação profissional ou uma mudança de emprego, por exemplo, estudando para concursos públicos. São pessoas que aprenderam mais tarde a lidar com a Internet, ou seja, não foram acostumadas ao mundo virtual durante o período escolar e tiveram que buscar essa formação na idade adulta, seja para se adequar às condições de seu emprego ou para melhorar sua qualificação.

Por fim, vale ressaltar a percepção dos usuários de telecentros sobre os impactos do serviço na localidade em que ele está instalado: 98% dos usuários declararam que consideram o espaço importante para o bairro ou comunidade. Apesar da percepção dos gestores não constituir o foco deste tópico, eles também possuem a visão de que o telecentro tem um papel relevante, pois 91% concordam totalmente com a afirmação que o telecentro é importante para a sua comunidade e 85% dizem que a existência do estabelecimento e dos serviços que disponibiliza fazem diferença na vida dos frequentadores.

Alguns relatos nas entrevistas em profundidade sobre a importância do telecentro para a localidade foram reproduzidos abaixo:

“Nós vivemos num local que o acesso à cidade é 60 Km (...). Então, a gente tem muita dificuldade aqui em forma de pesquisas. O laboratório, que se chama telecentro hoje, foi uma das coisas muito importante que teve na localidade. Quando apareceu ninguém acreditava: ‘Isso aí é mentira’. Mas quando começou a todo mundo acessar a Internet, vendo que estava on-line, vendo que estava vendo outras coisas do mundo todo, sendo atualizada segundo por segundo, viu que começou a melhorar na localidade.”

(Masculino, 29 anos, classe B, Região Nordeste)

“Lá as portas são abertas pras pessoas que querem usar pra fazer as pesquisas, pras pessoas que querem usar rede social, ver resumo de novela, essas coisas assim. Eu sinto gratificante as coisas oferecidas lá, porque, pra quem não tem em casa, lá está aberto pras pessoas que queiram usar.”

(Feminino, 32 anos, classe C, Região Nordeste).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa TIC Centros Públicos de Acesso 2013 teve como objetivo compreender a contribuição da política de telecentros do governo federal na inclusão digital. Para alcançar esse objetivo, utilizou-se uma abordagem mista envolvendo metodologias complementares, em três diferentes etapas, que identificaram a situação de funcionamento dos telecentros e as suas principais características, segundo a percepção dos gestores e usuários desses espaços, bem como fizeram uma avaliação da importância dos estabelecimentos e da Internet na vida dos seus usuários, no contexto de suas comunidades.

A primeira etapa da pesquisa, que realizou um levantamento dos telecentros cadastrados pelo Ministério das Comunicações por meio de um formulário *web*, demonstrou que eles possuem abrangência nacional, contemplando todas as regiões do país. Em relação à situação de funcionamento, a maior parte deles disponibilizava pelo menos o acesso à Internet (78%) para o público. Além da oferta de computador e Internet, a pesquisa apontou que os telecentros do governo federal também oferecem uma série de serviços e atividades para seus usuários, como cursos, impressão, auxílio de monitores, entre outros. Contudo, essa etapa também identificou que uma parte dos estabelecimentos (22%) não estava em funcionamento. Assim, apesar de a maior parte dos telecentros prover o acesso às TIC para os cidadãos, uma parcela não disponibiliza o acesso à Internet, declarando como motivos para sua inatividade, especialmente, problemas relacionados à infraestrutura, a exemplo de falta de computadores e de conexão de Internet.

Já na segunda etapa, que compreendeu uma pesquisa amostral com gestores e usuários, foi possível mapear de forma mais detalhada as características dos centros públicos de acesso. A pesquisa identificou que os motivos para o uso não se limitam apenas à falta de equipamentos e conexão no domicílio e estão associados também aos outros serviços e atividades disponibilizados nesses estabelecimentos. Esse resultado reforça o perfil do telecentro enquanto espaço de capacitação, orientação e formação de habilidades para o uso da tecnologia.

Por fim, a última etapa foi caracterizada por uma pesquisa qualitativa que identificou a percepção dos usuários sobre seu relacionamento com o centro público de acesso gratuito e com a Internet, detalhando sua compreensão sobre os pontos positivos e negativos do espaço que frequenta e a importância do acesso à rede mundial de computadores para o seu cotidiano. O principal destaque dessa etapa foi a percepção dos usuários que a Internet facilita a sua vida em diversas dimensões, como o acesso ao conhecimento, a ampliação

Considerações finais

da comunicação e a melhoria das atividades de educação, a exemplo da realização de pesquisas escolares. Além disso, também foi relatada a importância dos telecentros para a comunidade, permitindo, por exemplo, o acesso às tecnologias por indivíduos que não teriam condições de pagar por esse serviço.

Os resultados da análise dos dados coletados nas três etapas da pesquisa TIC Centros Públicos de Acesso 2013 apontam alguns desafios para a política de telecentros do governo federal:

- **Promoção das habilidades e formação no uso das TIC:** nas entrevistas realizadas com usuários, tanto na etapa quantitativa quanto na qualitativa, foi possível identificar o papel dos telecentros para a ampliação do acesso às TIC, especialmente o computador e a Internet. Essa vocação foi confirmada pela pesquisa ao revelar como principais motivos para os cidadãos buscarem o telecentro a indisponibilidade de computador e Internet no domicílio. Apesar disso, os usuários de telecentro também apontaram outras razões para frequentar o telecentro, que não estão relacionadas diretamente com o acesso à Internet, como se divertir (43%) ou encontrar pessoas (39%). Entre outros motivos citados que não tratam da falta de disponibilidade de computador e Internet em casa, a participação em cursos também foi mencionada com frequência pelos participantes da pesquisa. Enquanto no levantamento amostral 51% dos usuários citaram a ida ao telecentro para fazer cursos como motivo para frequentar o estabelecimento e 41% disseram ter obtido as habilidades para uso de computador em treinamentos oferecidos nesses espaços, nas entrevistas em profundidade ocorreram inúmeras citações de usuários que declararam ter participado de cursos ou desejavam a disponibilidade desse tipo de atividade no telecentro que frequentavam. Outro destaque é a busca por orientação de monitores que auxiliam os usuários no acesso ao computador e no uso da Internet, que além de ser uma condição presente na maior parte dos telecentros em funcionamento (94%), também é bastante procurada pelos visitantes (86%). Portanto, na percepção de seus usuários, *o telecentro também desempenha um papel-chave na capacitação e formação para o uso das TIC, ou seja*, é um espaço que auxilia os indivíduos na apropriação dessas tecnologias. *Assim, as políticas de telecentros têm que levar em consideração a atuação dos centros públicos de acesso como local de formação de seus usuários para o uso pleno das TIC.*
- **Sustentabilidade e manutenção dos telecentros:** apesar de a maioria dos telecentros disponibilizar acesso à Internet, nas diversas etapas da pesquisa foram encontrados obstáculos para o seu funcionamento. Tanto na etapa de levantamento dos telecentros cadastrados no Ministério das Comunicações quanto na pesquisa amostral, foram encontrados telecentros que não estavam em atividade, ou seja, não dispunham de acesso a computador com Internet na época da pesquisa ou em qualquer momento nos três meses anteriores ao levantamento. Os telecentros nessa situação citaram problemas de infraestrutura (por exemplo, falta de computador e Internet) como principais motivos para não fornecerem o serviço. Além dessas dificuldades, os indicadores sobre telecentros em funcionamento, a partir da percepção de seus

gestores e usuários, também apontaram problemas na manutenção e sustentabilidade dos centros públicos de acesso gratuito. A qualidade de conexão da Internet e a quantidade de computadores disponíveis, bem como o número de funcionários para auxiliar os usuários, são demandas apontadas pela maior parte dos entrevistados, em qualquer fase da pesquisa. Os itens de infraestrutura avaliados pelo gestor do telecentro são aqueles que apresentaram as avaliações mais negativas, tais como a conexão da Internet, que é considerada por 27% dos gestores como ruim ou péssima. Entre os usuários de telecentros, especialmente na etapa qualitativa, foram listadas principalmente questões ligadas à infraestrutura e aos recursos humanos. Foram recorrentes nas entrevistas em profundidades as menções relativas ao uso do computador e Internet (conexão lenta, computadores quebrados, *software* desatualizado, entre outros) e funcionários do telecentro (poucos monitores, falta de treinamento e de capacitação dos atendentes, etc.). *A pesquisa TIC Centros Públicos de Acesso, portanto, aponta a necessidade de estratégias para garantir a sustentabilidade e manutenção dos telecentros em diversas dimensões, envolvendo desde a infraestrutura tecnológica, que é essencial para a disponibilidade do acesso público ao computador e Internet, até melhorias associadas aos recursos humanos, importantes para o funcionamento satisfatório dos serviços oferecidos no telecentro.*

- **Divulgação e visibilidade dos telecentros:** as formas de conhecimento mais citadas pelos usuários sobre a existência do estabelecimento foram aquelas relacionadas à divulgação “boca a boca”, como ser informado por familiares, amigos e conhecidos (57%). Apesar de 65% dos gestores afirmarem que realizam algum tipo de divulgação das suas atividades, poucos visitantes declararam que conheceram o centro público de acesso que frequentam por meio de ação realizada pelo telecentro (4%). A visibilidade do local também foi apontada pelos gestores como insuficiente: apenas 40% concordam totalmente que todos que passam na rua conseguem ver o telecentro, sendo que 26% discordam totalmente dessa afirmação. *Assim, ações de divulgação dos telecentros são essenciais para ampliar o número de usuários e promover o acesso às TIC. A pesquisa revelou que tais instrumentos ainda não estão sendo suficientemente adotados pelos telecentros. Além disso, essas estratégias não são percebidas com frequência por seus usuários, que declararam conhecer o espaço geralmente por indicação de conhecidos ou por já frequentar o local em que se encontra o telecentro, como a escola, biblioteca, centro cultural, entre outros.*
- **Instrumentos de avaliação e recebimento de sugestões dos usuários de telecentros:** a pesquisa realizada diretamente com os usuários, especialmente na etapa qualitativa, permitiu coletar um conjunto de percepções e sugestões para a melhoria desses espaços de inclusão digital. O levantamento identificou que apenas 37% dos espaços em funcionamento declararam possuir rede sem fio, tendo sido sugerida a disponibilização de rede WiFi por um entrevistado na etapa qualitativa, o que permitiria que os usuários levassem seus próprios dispositivos para acessar a Internet. Essa sugestão poderia, por exemplo, beneficiar uma parcela dos cidadãos que possui computador portátil ou *tablet* no domicílio, mas não tem acesso a uma conexão

Considerações finais

de Internet. Outra proposta apresentada nas entrevistas em profundidade foi a de garantir nos telecentros espaços de trabalho para empreendedores e profissionais autônomos, como mesas, impressoras, entre outros materiais necessários para a atuação desses usuários. ***Portanto, outro desafio para os gestores públicos é abrir canais para monitorar as avaliações e sugestões dos frequentadores de telecentros. Esse tipo de abordagem pode auxiliar nas melhorias contínuas dos centros públicos de acesso gratuito e no acompanhamento da consecução de seus objetivos.***

Por fim, cabe propor uma reflexão sobre a inclusão digital via telecentros. Um dos questionamentos que emerge do debate a respeito dessas políticas e do seu papel na formação de cidadãos incluídos digitalmente é se elas devem ser temporárias ou duradouras. Isso significa questionar se os centros públicos de acesso gratuito, mantidos pelo governo, são apenas um passo intermediário entre o fornecimento de acesso aos cidadãos excluídos digitalmente, até o momento em que eles tenham equipamentos próprios e acesso domiciliar. Por isso, uma das reflexões que devem ser feitas sobre a política de telecentros é se estas devem persistir até a efetiva inclusão digital por meio do acesso à Internet por todos os indivíduos, especialmente no âmbito domiciliar, ou se esses espaços de inclusão também devem possuir outros objetivos (SEY *et al*, 2013). Caso esses estabelecimentos desempenhem outros papéis, além da provisão do acesso às TIC, é importante também que as organizações públicas definam claramente a quais outras finalidades os telecentros devem se destinar.

Os resultados da pesquisa indicam que os telecentros do governo federal parecem possuir os dois papéis. Se, por um lado, atendem a uma parte da população desprovida do acesso ao computador com Internet, por outro também atendem a uma multiplicidade de propósitos, em especial, a oferta de cursos e a orientação para o uso das TIC. Em ambos os papéis, os telecentros influenciam dimensões fundamentais para a apropriação da tecnologia: o acesso para a população de baixa renda ou residente em áreas desprovidas de boas opções de serviço de Internet, além da formação de habilidades entre os usuários recentes ou menos escolarizados.

Analisar a trajetória de uma política pública nunca é uma tarefa simples. O monitoramento das suas ações e dos seus desdobramentos na vida do seu público-alvo são fundamentais para identificar os resultados esperados (ou não) de sua implementação. Isso não é diferente no âmbito das políticas de inclusão digital. A criação de instrumentos de análise dessas políticas para a promoção do acesso às TIC é fundamental para acompanhar em que medida os esforços adotados pelos países estão garantindo a inclusão dos cidadãos na sociedade da informação.

Nesse sentido, a pesquisa TIC Centros Públicos de Acesso é uma iniciativa pioneira para identificar a contribuição desses espaços na diminuição da exclusão digital no Brasil, a partir da percepção dos atores relacionados à implementação da política de telecentros do Ministério das Comunicações, como gestores e usuários. Estratégias similares podem ser encontradas em outros países e continentes, como os estudos realizados pela Comissão Europeia, envolvendo as 27 nações que compõem a União Europeia (RISSOLA & GARRIDO, 2013), e o levantamento feito pelo grupo *Technology & Social Change*, da Escola de

Informação da Universidade de Washington (Estados Unidos), que acompanhou centros públicos de acesso gratuitos e pagos durante cinco anos em oito países – Bangladesh, Botsuana, Brasil, Chile, Gana, Lituânia, Filipinas e África do Sul (SEY *et al*, 2013).

Apesar das diferentes metodologias, públicos e países apresentados por esta pesquisa e pelas iniciativas citadas acima, os resultados desses trabalhos apontam uma visão semelhante sobre o futuro dos centros públicos de acesso na promoção da inclusão digital: são espaços que aproximam os cidadãos das TIC, beneficiando o cotidiano dos indivíduos em diversas dimensões, como na ampliação da comunicação e acesso à informação. Também podem se constituir como um espaço para o desenvolvimento de habilidades no uso das tecnologias, por meio da provisão de cursos de informática. Por outro lado, os usuários e gestores de telecentros no Brasil também apontaram dificuldades para usufruir das atividades e serviços disponibilizados nos centros públicos de acesso. Problemas na infraestrutura (como falta de computadores e Internet), quantidade de funcionários para atender os usuários, visibilidade e divulgação dos telecentros, foram algumas das principais críticas levantadas por frequentadores e gestores, demonstrando que ainda existem obstáculos para o funcionamento pleno dos centros de públicos de acesso gratuito no país.

Portanto, os resultados da pesquisa TIC Centros Públicos de Acesso 2013 indicam que esses espaços contribuem para o acesso à Internet aos setores da população excluídos dessa oportunidade, bem como colaboram para a apropriação dessas tecnologias. Entretanto, na percepção dos usuários e gestores de telecentros do governo federal ainda existem alguns desafios a superar. O que está em jogo é a entrada de parcelas importantes da população na sociedade da informação. Portanto, as políticas públicas devem ir além do oferecimento de acesso aos equipamentos, como computadores e conexão de Internet, criando condições em prol de um uso efetivo dessas tecnologias para atividades que gerem benefícios em todas as dimensões socioeconômicas nos países e indivíduos conectados.

Referências

CASTELLS, M.; CARDOSO, G. (Eds). *The network society: from knowledge to policy*. Washington, DC: John Hopkins Center for Transatlantic Relations, 2005.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL – CGI.br. *Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação no Brasil – TIC Domicílios e TIC Empresas 2013*. Disponível em: <<http://cetic.br/pesquisa/domicilios/indicadores>>. Acesso em: 08 ago. 2014.

DELGADILLO, K.; GÓMEZ, R.; STOLL, K. *Telecentros para qué: lecciones sobre Telecentros Comunitarios en América Latina y el Caribe*. Canadá: IDRC, 2002. 32 p.

MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES (2014). Gesac. Disponível em: <<http://www.mc.gov.br/gesac>>. Acesso em: 08 jul. 2014.

MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES (2012). *Telecentros comunitários*. Disponível em: <<http://www.mc.gov.br/component/content/article/21772>>. Acesso em: 08 jul. 2014.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. *Declaração do Milênio das Nações Unidas*. Disponível em: <http://www.pnud.org.br/Docs/declaracao_do_milenio.pdf>. Acesso em: 08 fev. 2014.

RISSOLA, G.; GARRIDO, M. Survey on eInclusion actors in the EU27. Disponível em: <<http://ftp.jrc.es/EURdoc/JRC84429.pdf>>. Acesso em: 08 fev. 2014.

SEY, A.; COWARD, C.; BAR, F.; SCIADAS, G.; ROTHSCHILD, C.; KOEP, L. *Connecting people for development: why public access matter*. Research Report, University of Washington, 2013.

SOFTWARE PÚBLICO (2009). Telecentros.BR. Disponível em: <http://www.softwarepublico.gov.br/file/43016532/preliminar_telecentrosBR_Out-2009.pdf>. Acesso em: 08 jul. 2014.

UNIÃO INTERNACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES (2012). *The state of broadband 2012: achieving digital inclusion for all*. Disponível em: <<http://www.broadbandcommission.org/Documents/bb-annualreport2012.pdf>>. Acesso em: 08 ago. 2014.

_____. (2013). ITU ICT-Eye. Disponível em: <<https://www.itu.int/net4/itu-d/icteye/Topics.aspx?TopicID=7>>. Acesso em: 28 jul. 2014.

Anexos

PERFIL DOS ENTREVISTADOS NA ETAPA QUALITATIVA

Região	Sexo	Idade	Classe	Principais características
NORTE	Feminino	17	C	Não trabalha; estuda.
	Masculino	17	C	Não trabalha; estuda.
	Masculino	18	C	Não trabalha; estuda.
	Feminino	30	C	Trabalha; não estuda.
CENTRO-OESTE	Masculino	34	C	Não trabalha nem estuda.
	Masculino	18	C	Não trabalha; estuda.
	Feminino	22	C	Trabalha; estuda.
	Masculino	35	C	Trabalha; estuda.
	Masculino	29	C	Não trabalha; estuda.
NORDESTE	Feminino	32	C	Trabalha; não estuda.
	Masculino	29	B	Trabalha; não estuda.
	Feminino	61	D	Trabalha; não estuda.
SUDESTE	Masculino	19	C	Trabalha; estuda.
	Masculino	49	B	Trabalha; não estuda.
	Masculino	20	C	Não trabalha nem estuda.
	Feminino	21	C	Trabalha; não estuda.
	Masculino	31	C	Trabalha; não estuda.
	Masculino	19	B	Trabalha; não estuda.
SUL	Masculino	21	C	Trabalha; não estuda.
	Feminino	56	B	Trabalha; não estuda.
	Masculino	44	B	Trabalha; não estuda.
	Masculino	20	D	Não estuda nem trabalha.



Organização
das Nações Unidas
para a Educação,
a Ciência e a Cultura



cetic.br

- Centro Regional de Estudos
para o Desenvolvimento da
Sociedade da Informação
sob os auspícios da UNESCO
- www.cetic.br

nic.br

Núcleo de Informação
e Coordenação do
Ponto BR

www.nic.br

cgi.br

Comitê Gestor da
Internet no Brasil

www.cgi.br

Tel 55 11 5509 3511
Fax 55 11 5509 3512