

# PROGRAMA GESAC (DEPARTAMENTO DE SERVIÇOS DE INCLUSÃO DIGITAL - SECRETARIA DE TELECOMUNICAÇÕES / MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES)



## AVALIAÇÃO NACIONAL DO PROGRAMA GESAC Relatório Final

Dezembro de 2010



## LISTA DE TABELAS

TABELA 1 Abrangência do Gesac no Brasil, e pontos amostrados .....	14
TABELA 2 Naturalidade dos entrevistados .....	16
TABELA 3 Distribuição dos usuários por idade.....	17
TABELA 4 Distribuição dos usuários segundo cor/raça .....	18
TABELA 5 Distribuição dos usuários segundo escolaridade.....	18
TABELA 6 Distribuição dos usuários segundo ocupação .....	19
TABELA 7 Usuários que possuem telefone residencial .....	19
TABELA 8 Usuários que possuem telefone celular.....	20
TABELA 9 Entrevistados que possuem computador.....	20
TABELA 10 Há quanto tempo usa o computador.....	20
TABELA 11 Há quanto tempo utiliza a <i>internet</i> .....	21
TABELA 12 Interesse em mídia comunitária.....	24
TABELA 13 Velocidade de acesso.....	25
TABELA 14 Situação na família .....	27
TABELA 15 Renda Pessoal .....	27
TABELA 16 Renda Familiar .....	28
TABELA 17 Participação em programa do Governo .....	28
TABELA 18 Conhece o Gesac .....	29
TABELA 19 Se sente um incluído digital.....	29

## LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 Distribuição dos usuários segundo sexo.....	17
GRÁFICO 2 Quais atividades que você utiliza no telecentro ou laboratório de informática que frequenta?.....	21
GRÁFICO 3 Ferramentas que utiliza.....	22
GRÁFICO 4 Cursos no laboratório que frequenta.....	23
GRÁFICO 5 Cursos que gostaria de participar .....	23
GRÁFICO 6 Tarefas que está habilitado a realizar com o computador.....	24
GRÁFICO 7 Notas dadas pelos usuários.....	26
GRÁFICO 8 Notas dadas pelos usuários.....	26
GRÁFICO 9 Você se sente um incluído digital?.....	29

## LISTA DE ABREVIATURAS

Dr. - Doutor

Dra. – Doutora

MSc – Mestre

Prof. - Professor

Prof.<sup>a</sup> – Professora

Qtde. – Quantidade

## LISTA DE SIGLAS

CGI – Comitê Gestor da Internet

DESID – Departamento de Serviços de Inclusão Digital

FS/UnB – Faculdade de Ciências da Saúde da UnB

IDENE – Instituto de Desenvolvimento do Norte e Nordeste de Minas Gerais

IDH-M – Índice de Desenvolvimento Humano Municipal

IFs – Institutos Federais de Educação Tecnológica

IR – Instituição Responsável

MC – Ministério das Comunicações

NTEs – Núcleo de Tecnologia Educacional

ONGs – Organizações Não-Governamentais

SEDUCs – Secretarias Estaduais de Educação

SGAG – Sistema de Administração do Gesac

STE – Secretaria de Telecomunicações

TICs – Tecnologias da Informação e Comunicação

UAB – Universidade Aberta do Brasil

UnB – Universidade de Brasília

USP – Universidade de São Paulo

## SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO DA AVALIAÇÃO DO PROGRAMA GESAC 2009 .....	9
<b>1.1. Participações e agradecimentos</b> .....	<b>10</b>
2. METODOLOGIA .....	12
<b>2.1. Pré-testes</b> .....	<b>13</b>
<b>2.2. Procedimentos da pesquisa de campo</b> .....	<b>15</b>
3. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA .....	16
<b>3.1. Os usuários</b> .....	<b>16</b>
3.1.1. <i>Sexo</i> .....	17
3.1.2. <i>Idade</i> .....	17
3.1.3. <i>Cor/Raça</i> .....	17
3.1.4. <i>Escolaridade</i> .....	18
3.1.5. <i>Ocupação</i> .....	18
<b>3.2. Posse de equipamentos tecnológicos / uso de tecnologia</b> .....	<b>19</b>
3.2.1. <i>Telefone Fixo</i> .....	19
3.2.2. <i>Telefone Celular</i> .....	19
3.2.3. <i>Computador</i> .....	20
3.2.4. <i>Internet</i> .....	20
<b><u>3.2.4.1. Atividades acessadas no telecentro ou laboratório de</u></b>	
<b><u>informática</u></b> .....	<b>20</b>
<b><u>3.2.4.2. Utilidade da internet</u></b> .....	<b>21</b>
<b><u>3.2.4.3. Há quanto tempo utiliza?</u></b> .....	<b>21</b>
<b>3.3. Conhecimento em tecnologias da informação e comunicação</b> .....	<b>22</b>
3.3.1. <i>Ferramentas</i> .....	22
3.3.2. <i>Cursos que participou no Laboratório que frequenta</i> .....	22
3.3.3. <i>Cursos que gostaria de participar</i> .....	23
3.3.4. <i>Tarefas no computador</i> .....	23
3.3.5. <i>Mídia Comunitária</i> .....	24
<b>3.4. Avaliações (segundo a percepção do entrevistado)</b> .....	<b>24</b>

3.4.1. <i>Velocidade de acesso à internet</i> .....	24
<b><u>3.4.1.1. O acesso à internet mudou a sua vida?</u></b> .....	25
<b><u>3.4.1.2. O acesso à internet mudou a vida da sua comunidade?</u></b> .....	26
<b>3.5. Dados socioeconômicos</b> .....	26
3.5.1. <i>Situação na família</i> .....	27
3.5.2. <i>Renda pessoal</i> .....	27
3.5.3. <i>Renda familiar</i> .....	27
3.5.4. <i>Programa do Governo Federal / Estadual / Municipal que participa</i> .....	28
<b>3.6. Programa Gesac</b> .....	28
3.6.1. <i>Você sabe o que é o Programa Gesac?</i> .....	29
3.6.2. <i>Você se sente um incluído digital?</i> .....	29
<b>4. CONCLUSÕES E CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>30</b>
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>35</b>

## 1. APRESENTAÇÃO DA AVALIAÇÃO DO PROGRAMA GESAC 2009

O Programa Gesac é um programa de inclusão digital do Governo Federal, coordenado pelo Ministério das Comunicações por meio do Departamento de Serviços de Inclusão Digital – DESID, e tem como objetivo promover a inclusão digital em conjunto com os seus parceiros e conveniados, em todo o território brasileiro (BRASIL, 2008).

O Programa é estruturado por meio de *Pontos de Presença* e *Pontos Gesac*, oferecendo serviços gratuitos, como acesso à internet, recursos digitais, capacitação e oficinas. Os Pontos estão distribuídos em municípios de todas as regiões do país, instalados em escolas públicas, órgãos públicos, sindicatos, aldeias indígenas, comunidades quilombolas e ribeirinhas, zonas rurais, periferias urbanas, telecentros comunitários, pontos remotos de fronteira, sedes de organizações não-governamentais, dentre outros. O Programa atua junto a projetos de inclusão digital do Governo Federal, dos estados, dos municípios e outras iniciativas ou ações não-governamentais. Na época da pesquisa existiam 3.570 Pontos Gesac, conforme dados do Sistema de Administração do Gesac – SGAG de outubro de 2008. Desde 2003, o Programa vem ampliando suas atividades, e em setembro de 2010 já existiam mais de 11.500 pontos implantados, em cerca de 4.900 municípios (MEDEIROS NETO, 2009).

Atualmente, o Gesac provê conexão à *internet* - predominantemente via satélite -, uma cesta de serviços de rede, recursos digitais e ações para a inclusão digital (como o *Projeto Formação Gesac*, com foco em educação presencial e a distância). Para atender aos Pontos mais carentes, o Ministério das Comunicações firmou parceria com Institutos Federais de Educação Tecnológica – IFs, antigas Escolas Técnicas Federais (presentes em mais de 300 municípios) para darem suporte ao Projeto Formação. O Projeto prioriza os Pontos Gesac cuja Instituição Responsável – IR não forneça capacitação ou treinamento estruturado. (Vide [www.gesac.gov.br](http://www.gesac.gov.br), Projeto Formação)

O Programa oferece, ainda, assistência técnica para a conectividade contratada junto ao consórcio *Conecta Brasil Cidadão*, liderado pela Embratel. As equipes técnicas do MC garantem a administração e a supervisão dos serviços contratados, notadamente, disponibilização da internet para os pontos de presença.

O Gesac mantém também uma equipe de fiscais atuando em todo o país para garantir a prestação dos serviços e o atendimento aos objetivos estabelecidos em sua Norma Geral (BRASIL, 2008).

Estas e outras informações referentes ao Programa e à sua avaliação de 2009 encontram-se disponíveis no portal do Gesac: [www.gesac.gov.br](http://www.gesac.gov.br), e em sua Norma Geral (BRASIL, 2008). As comunidades atendidas pelo Gesac contam com um site acessível a todos: [www.idbrasil.org.br](http://www.idbrasil.org.br), no site é possível conhecer a interatividade dos usuários em uma rede social simples e conhecer os conteúdos produzidos por eles.

Preocupado em avaliar sua atuação junto aos milhares de usuários brasileiros que têm participado de suas iniciativas, o Programa Gesac promoveu uma pesquisa quantitativa e qualitativa em 2008/2009. O objetivo geral era identificar e avaliar as mudanças e as transformações ocorridas nos usuários frequentadores dos telecentros e alunos de escolas públicas em todo o Brasil em consequência da apropriação social das Tecnologias da Informação e Comunicação – TICs. Na verdade, incluir digitalmente é um primeiro passo para a apropriação das tecnologias pelas populações socialmente excluídas. No caso do Gesac, a apropriação das TICs deveria ser decorrente de capacitações presencial ou à distância nos telecentros públicos e laboratórios de informática das escolas públicas, promovidas pelo Programa, parceiros e conveniados, no período de 2006 a 2008.

### **1.1. Participações e agradecimentos**

Essa avaliação foi fruto de uma parceria entre a Secretaria de Telecomunicações do Ministério das Comunicações, o Centro de Informação e Informática em Saúde da Faculdade de Ciências da Saúde da Universidade de Brasília – UnB e a Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília. A avaliação foi coordenada pelo consultor Benedito Medeiros Neto (MSc) e pela Prof<sup>a</sup> Dra Ana Valéria M. Mendonça. Contou também com o acompanhamento e a supervisão do Prof. Dr. Antonio Miranda, da Faculdade de Ciência da Informação da UnB e diretor da Biblioteca Nacional de Brasília, e de Joseane Padilha (MSc), estatístico (USP).

Deve-se citar o apoio e a participação dos coordenadores das SEDUCs (Secretaria de Educação Estadual) e responsáveis pelo Programa em cada unidade da Federação: Ana Cristina da Silva (AC), Sônia Azevedo (AL), Mônica Nascimento (AM), Tereza Cristina (AP), Celso Amaral (BA), Zaira Siqueira (CE), Valdir Moizinho (DF), Vera Lúcia Gradi (ES), Divino Bueno (GO), Akemi Wada (MA), Aparecida Campos (MS), Edevamilton de Lima Oliveira (MT), Leyde Lelise (MG), Marcelina Pereira (PA), Elisson Dutra (PB), Márcia Ramos (PE), Aristóteles Lino (PI), Ricardo Koide (PR), Simone Amado (SE), Fábio Alexandrini (SC), Luiz Bazualdo (SP), Guel Rezende (RJ), Zelda Caldas (RN), Adjalma Abadi (RR), Ana Lúcia Krauser (RS), Gilberto Martins (TO). Além destes, houve também a importante colaboração da Coordenadora Geral do Programa Cidadão.NET do IDENE (Governo do Estado de Minas Gerais), Caroline Azevedo.

Contou-se com a participação dos servidores da Secretaria de Telecomunicações do Ministério das Comunicações, notadamente, do Departamento de Serviços de Inclusão Digital – DESID. O corpo técnico participou das viagens de levantamento de campo, destacando-se o fiscal do programa Gilmar Pereira e o analista de infra-estrutura Alaércio Silva. A Avaliação Gesac 2009 teve a participação de Vanderlene Rodrigues na parte de análise e elaboração de relatórios, a contribuição de “implementadores sociais”, em especial Christian Jones, Lucimara Soares Guedes e Rogério Fox (que apoiaram a análise dos dados), do estudante de ciências da computação da UnB, William Farias, da Prof.<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Maria de Fátima Brandão (que contribuiu para a validação dos instrumentos de campo e de análise) e, finalmente, da equipe de tecnologia da informação coordenada por Júlio César Cabral (FS/UnB).

Todavia, essa iniciativa não seria viável sem a dedicação dos aplicadores dos questionários nos Pontos Gesac, que, seguramente, contou com a boa vontade e colaboração de mais de 700 pessoas, pelo menos um em cada Ponto Gesac da amostra. A todos estes e aqueles os quais os nomes não aparecem aqui neste Relatório Final - os anônimos, o Gesac tem a agradecer!

## 2. METODOLOGIA

As etapas compreendidas na avaliação apresentaram algumas dificuldades iniciais, como: o uso da internet como forma de aplicação dos questionários, o levantamento das informações necessárias de cada ponto e seus usuários e o planejamento da aplicação da pesquisa nas diferentes regiões do país (CRESWELL, 2007). Para isso, a Pesquisa Nacional de Avaliação do Programa Gesac – 2009, contou com parceiros do Ministério da Educação, das Secretarias de Educação de todos os estados brasileiros, Ministério da Defesa, Ministério da Cultura, Ministério do Desenvolvimento Social e Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Foram acionados também os Implementadores Sociais do Gesac – corpo técnico de profissionais de inclusão digital, formadores de multiplicadores nos Pontos - designados a atuar em suas respectivas áreas de trabalho.

Nesse contexto, o estudo de variabilidade das características da população freqüentadora foi imprescindível ao processo desenvolvido, como variações da idade dos entrevistados, média diária de usuário no ponto, IDH-M, zona habitacional (rural/urbana) e número de computadores existentes nos pontos pertencentes à amostra (RIBEIRO JÚNIOR, 2004).

O questionário utilizado nas entrevistas da pesquisa foi baseado em questionários de pesquisas similares e nas experiências dos coordenadores, aos quais foram se agregando subsídios para adequação à pesquisa desenvolvida. O instrumento passou por 8 (oito) versões até chegar à final que seria aplicada em todos os pontos sorteados (COZBY, 2004).

A amostra de pontos sorteados foi gerada por meio do banco de dados contendo todos os Pontos de Presença Gesac. Nele, encontram-se pontos da sociedade civil (ONGs, associações, telecentros, laboratórios, tribos indígenas, quilombos, ribeirinhos), militares (quartéis e unidades de fronteiras) e educacionais (escolas, NTEs, pólos UAB). Em outubro de 2008 existiam 3.570 Pontos Gesac dos quais 2.500 eram laboratórios de informática em escolas públicas estaduais e municipais. Aproximadamente 670 eram Telecentros comunitários, que estavam instalados em instituições da sociedade civil. O restante estava instalado em outros tipos de Instituição Beneficiária (BRASIL, 2008).

## 2.1. Pré-testes

Foram realizados vários testes dos instrumentos com o objetivo de validá-los quanto á compreensão das questões, dificuldades e tempo de preenchimento e instruções para o preenchimento do questionário. A proposta era ter a WEB como principal meio de levantamento de campo, a partir do desenho amostral construído pelo estatístico responsável pelo processo.

Foram elaboradas 8 (oito) versões do questionário e aplicado em vários locais e aplicou-se mais 3.000 questionários nos pré-testes. Os seguintes municípios foram balizadores na revisão dos questionários:

- Distrito Federal (DF) – Itapoã, Gama, Recanto das Emas e Samambaia;
- Minas Gerais (MG) – Corinto e Vale do Jequitinhonha (mais de 100 Pontos Gesac);
- Ceará (CE) - Caucaia, Crateús e Maracanaú;
- Sergipe (SE) - Aracaju e Tobias Barreto.

Na parte qualitativa utilizaram-se grupos focais, uma técnica de pesquisa voltada para captar a percepção do indivíduo quanto a sentir-se incluído digitalmente, como forma de aprofundar-se na percepção dos usuários sobre Inclusão Digital e o impacto das TICs em sua vida e em sua comunidade. Grupos Focais foram realizados nas seguintes localidades: Corinto/MG; Monte Alegre/GO; Gouvelândia/GO, Caucaia/CE; Moreno/PE; Limoeiro/PE; Amélia Rodrigues/BA; Belém/PA; Aracaju e Tobias Barreto/SE.

Na **primeira fase**, o país foi dividido em subgrupos segundo as regiões e, dentro de cada região, os pontos foram sorteados aleatoriamente, onde cada ponto tinha a mesma chance de pertencer à amostra. Para isso, adotou-se o método de amostragem aleatória simples sem reposição. Para essa pesquisa, adotou-se um erro máximo de dois anos de idade com 95% de confiança. Para realizar os cálculos, utilizou-se o número médio de usuários que frequentam o ponto por dia, e como medida de variabilidade, a faixa etária desses usuários com base nas informações fornecidas pelo responsável por cada ponto sorteado (CRESWELL, 2007).

Foram contatadas as Secretarias Estaduais de Educação de todos os estados, para que entrassem em contato com os pontos sorteados no seu estado. Os responsáveis estaduais, após receberem as orientações da pesquisa e o

treinamento da capacitação do questionário dos coordenadores, passaram os procedimentos do levantamento de campo para os aplicadores. O mesmo procedimento foi utilizado com os implementadores sociais do Gesac, que ficaram responsáveis pelo restante de pontos sorteados (na maioria telecentros) em sua área de atuação.

**Na segunda fase**, para a definição do número de questionários a serem respondidos em cada um destes pontos foi criado um procedimento automatizado (planilha na internet) para gerar o cálculo com base na média do número de usuários e da faixa etária do *Ponto de Presença*. Os participantes da pesquisa em cada ponto eram usuários que já passaram por algum processo de alfabetização digital como: capacitação, oficina, treinamento ou curso. Usou-se a amostragem aleatória simples para a abordagem dos usuários dentro de cada ponto sorteado, para preenchimento do questionário via *web* e aplicação *presencial* (uso do formulário em papel).

Dos 3.570 Pontos Gesac existentes em outubro de 2008, foram amostrados 742, o equivalente a 21% do total. Na TABELA 1, pode-se visualizar a distribuição dessa amostragem por estados, segundo as regiões do país.

TABELA 1  
Abrangência do Gesac no Brasil, e Pontos amostrados

REGIÃO	UF	Nº Pontos Gesac	%	Nº Pontos Amostrados	%
Centro-Oeste	DF	29	11,33%	13	11,50%
	GO	91	35,55%	43	38,05%
	MS	66	25,78%	29	25,66%
	MT	70	27,34%	28	24,78%
	<b>Total</b>	<b>256</b>	<b>100%</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>
Norte	AC	54	9,96%	15	10,20%
	AM	104	19,19%	29	19,73%
	AP	61	11,25%	22	14,97%
	PA	186	34,32%	47	31,97%
	RO	44	8,12%	16	10,88%
	RR	38	7,01%	8	5,44%
	TO	55	10,15%	10	6,80%
	<b>Total</b>	<b>542</b>	<b>100%</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>
Sudeste	ES	83	8,62%	9	5,39%
	MG	528	54,83%	99	59,28%
	RJ	170	17,65%	33	19,76%
	SP	182	18,90%	26	15,57%
	<b>Total</b>	<b>963</b>	<b>100%</b>	<b>167</b>	<b>100%</b>
Nordeste	AL	50	3,91%	4	2,30%

	BA	260	20,31%	38	21,84%
	CE	279	21,80%	37	21,26%
	MA	131	10,23%	15	8,62%
	PB	85	6,64%	14	8,05%
	PE	197	15,39%	29	16,67%
	PI	114	8,91%	19	10,92%
	RN	127	9,92%	15	8,62%
	SE	37	2,89%	3	1,72%
	<b>Total</b>	<b>1.280</b>	<b>100%</b>	<b>174</b>	<b>100%</b>
<b>Sul</b>	PR	148	31,76%	46	32,62%
	RS	218	46,78%	65	46,10%
	SC	100	21,46%	30	21,28%
	<b>Total</b>	<b>466</b>	<b>100%</b>	<b>141</b>	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3.507</b>		<b>742</b>	<b>21%</b>	

No período de novembro de 2008 a março de 2009, foram preenchidos mais 12.000 formulários e, após um processo de validação, restaram 9.223 questionários, dos quais aproximadamente 80% foram preenchidos diretamente via *web* nos Pontos de Presença. O restante, 20%, foram entrevistas presenciais, como forma de treinamento ou divulgação (MEDEIROS NETO e MIRANDA, 2010).

## 2.2. Procedimentos da pesquisa de campo

A pesquisa foi realizada de duas maneiras: *presencial*, como parte do treinamento dos aplicadores e como divulgação da pesquisa; e via WEB na maioria dos Pontos. O cálculo estatístico das metas de entrevistas para a pesquisa via WEB e a presencial foi o mesmo (RIBEIRO JUNIOR, 2004). Na pesquisa presencial foram enviados coordenadores e colaboradores até o ponto de presença sorteado para aplicação presencial e via WEB. Neste primeiro caso, a meta de cada ponto deveria ser alcançada em apenas um dia. Já na pesquisa *via* WEB, a aplicação dos questionários foi feita pelo próprio responsável pelo ponto e a meta poderia ser dividida pelos dias da semana nos quais o Ponto estivesse em funcionamento. O cálculo do número de questionários foi feito diretamente pelos aplicadores, com base em uma planilha disponibilizada no portal do Gesac, na qual o cálculo era realizado automaticamente – bastava o responsável digitar a faixa etária e a média

diária de usuários daquele Ponto. O quantitativo de usuários entrevistado pode ser observado na TABELA 2.

TABELA 2  
Naturalidade dos Entrevistados

<b>Estado</b>	<b>Qtde.</b>	<b>%</b>
Acre	562	6,09%
Alagoas	166	1,80%
Amapá	105	1,14%
Amazonas	276	2,99%
Bahia	354	3,84%
Ceará	501	5,43%
Distrito Federal	142	1,54%
Espírito Santo	151	1,64%
Goiás	736	7,98%
Maranhão	275	2,98%
Mato Grosso	126	1,37%
Mato Grosso do Sul	259	2,81%
Minas Gerais	488	5,29%
Pará	1.511	16,38%
Paraíba	80	0,87%
Paraná	164	1,78%
Pernambuco	589	6,39%
Piauí	165	1,79%
Rio de Janeiro	522	5,66%
Rio Grande do	124	1,34%
Rio Grande do	865	9,38%
Rondônia	67	0,73%
Roraima	49	0,53%
Santa Catarina	533	5,78%
São Paulo	251	2,72%
Sergipe	67	0,73%
Tocantins	95	1,03%
<b>Total</b>	<b>9.223</b>	<b>100%</b>

### 3. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA

#### 3.1. Os usuários

### 3.1.1. Sexo

Aproximadamente 51% dos entrevistados eram do sexo feminino e 49% do sexo masculino, conforme ilustrado no GRÁFICO 1.

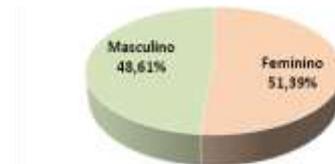


GRÁFICO 1: Distribuição dos usuários segundo sexo

### 3.1.2. Idade

A TABELA 3 apresenta a distribuição dos usuários por faixa etária. Pode-se observar que a maioria dos usuários (77%) possuía entre 11 e 30 anos. O maior percentual de usuários encontra-se na faixa etária de 11 a 20 anos (64%) e o menor percentual (1,65%) é de usuários com mais de 51 anos.

TABELA 3  
Distribuição dos usuários por idade

Faixa Etária	Qtde.	%
até 10 anos	485	5,26%
de 11 a 20 anos	5.893	63,89%
de 21 a 30 anos	1.204	13,05%
de 31 a 40 anos	721	7,82%
de 41 a 50 anos	513	5,56%
acima de 51 anos	152	1,65%
NR	255	2,76%
<b>Total</b>	<b>9.223</b>	<b>100%</b>

### 3.1.3. Cor/Raça

Quanto à cor/raça, 43% dos entrevistados declararam serem pardos, 38% brancos, 11% negros, 3% amarelos e 2% indígenas. E apenas 2,85% dos entrevistados não responderam à pergunta. Esta distribuição encontra-se na TABELA 4.

TABELA 4  
Distribuição dos usuários segundo cor/raça

<b>Cor/Raca</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
Amarela	255	2,76%
Branca	3.534	38,32%
Indígena	208	2,26%
Negra	997	10,81%
Parda	3.966	43,00%
NR	263	2,85%
<b>Total</b>	<b>9.223</b>	<b>100%</b>

### 3.1.4. Escolaridade

Os dados de escolaridade dos entrevistados são exibidos na TABELA 5. Observa-se que cerca de 70% ainda não concluíram o ensino médio. Do total de entrevistados, apenas 12% concluíram o ensino superior. Muitas entrevistas foram realizadas em escolas, o que pode ter contribuído para este resultado.

TABELA 5  
Distribuição dos usuários segundo escolaridade

<b>Escolaridade</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
Ensino Fundamental Incompleto	3.670	39,79%
Ensino Fundamental Completo	436	4,73%
Ensino Médio Incompleto	2.394	25,96%
Ensino Médio completo	1.032	11,19%
Ensino Superior Incompleto	575	6,24%
Ensino Superior Completo	1.115	12,09%
<b>Total</b>	<b>9.223</b>	<b>100%</b>

### 3.1.5. Ocupação

Conforme demonstrado na TABELA 6, a maioria dos entrevistados (54,3%) eram estudantes. Este percentual pode ser resultante do fato da pesquisa também

ter sido aplicada na sua maioria em escolas. Além deste, o Setor Público também representou um percentual considerável de ocupação (35,1%) em relação aos outros itens apresentados no questionário.

TABELA 6  
Distribuição dos usuários segundo ocupação

Ocupação	Quantidade	%
Aposentado	10	0,11%
Autônomo	240	2,60%
Desempregado	151	1,64%
Dona de Casa	109	1,18%
Estagiário	95	1,03%
Estudante	5.010	54,32%
Setor Privado	368	3,99%
Setor Público	3.240	35,13%
<b>Total</b>	<b>9223</b>	<b>100%</b>

### 3.2. Posse de equipamentos tecnológicos / uso de tecnologia

#### 3.2.1. Telefone Fixo

Aproximadamente 56% dos entrevistados informaram que não possuem telefone fixo residencial. A TABELA 7 lista os percentuais.

TABELA 7  
Usuários que possuem telefone residencial

Possui telefone fixo		%
Sim	3.330	36,11%
Não	5.120	55,51%
NR	773	8,38%
<b>Total</b>	<b>9.223</b>	<b>100%</b>

#### 3.2.2. Telefone Celular

Aproximadamente 61,4% dos entrevistados possuem telefone celular. Pode-se observar que este percentual fica bastante próximo ao dos usuários que não possuem telefone fixo residencial (TABELA 8).

TABELA 8  
Usuários que possuem telefone celular

<b>Possui Celular?</b>		<b>%</b>
Sim	5.661	61,38%
Não	2.624	28,45%
NR	938	10,17%
<b>Total</b>	<b>9.223</b>	<b>100%</b>

### 3.2.3. Computador

A TABELA 9 mostra que a maioria dos entrevistados não possui computador em casa (53,11%). Em relação ao tempo que já utilizam o computador, 49% dos usuários informaram que utilizam há menos de 3 anos (TABELA 10).

TABELA 9  
Entrevistados que possuem computador

<b>Possui computador em casa?</b>		<b>%</b>
Sim	3.591	38,94%
Não	4.898	53,11%
NR	734	7,96%
<b>Total</b>	<b>9.223</b>	<b>100%</b>

TABELA 10  
Há quanto tempo usa o computador

<b>Há quanto tempo usa o computador?</b>		<b>%</b>
Menos de 1 ano	1.751	18,99%
De 1 a 3 anos	2.803	30,39%
De 3 a 5 anos	1.553	16,84%
Mais de 5 anos	2.460	26,67%
NR	656	7,11%
<b>Total</b>	<b>9.223</b>	<b>100%</b>

### 3.2.4. Internet

#### 3.2.4.1. Há quanto tempo utiliza?

Aproximadamente 54,8% dos entrevistados informaram que utilizam a *internet* há, no máximo, três anos. O percentual de usuários que utiliza a *internet* há, pelo menos, três anos, foi de 37%, conforme demonstra a tabela abaixo (TABELA 11).

TABELA 11  
Há quanto tempo utiliza a *internet*

Há quanto tempo utiliza internet?		%
Menos de 1 ano	1.990	21,58%
De 1 a 3 anos	3.066	33,24%
De 3 a 5 anos	1.496	16,22%
Mais de 5 anos	1.882	20,41%
NR	789	8,55%
<b>Total</b>	<b>9.223</b>	<b>100%</b>

### **3.2.4.2. Utilidade da internet:**

Dentre os itens apresentados aos entrevistados para informar em que utilizam a *internet*, aqueles selecionados pela maioria foram: estudar e fazer trabalhos escolares (62,97%), ler notícias (57,05%), utilizar mensageiros instantâneos (57,05%) e participar de *sites* de relacionamentos (53,14%).

### **3.2.4.3. Atividades acessadas no telecentro ou laboratório de informática**

O GRÁFICO 2 apresenta as atividades que os entrevistados informaram utilizar, no telecentro ou no laboratório de informática que frequentam, dentre as seguintes opções: “Comunicação *online*”, “Busca de informações e serviços *online*”, “Entretenimento e lazer *online*”, “Banco” e “Capacitação e educação”. Aquela que apresentou maior percentual foi “Capacitação e Educação” (35%).



GRÁFICO 2: Atividades utilizadas no telecentro ou laboratório de informática

### 3.3. Conhecimento em tecnologias da informação e comunicação

#### 3.3.1. Ferramentas

Foi solicitado aos usuários entrevistados que informassem qual o grau de conhecimento de cada uma das ferramentas apresentadas no GRÁFICO 3, com base nas seguintes respostas: “Não sei e não aplico”, “Sei e aplico no dia a dia”, “Sei mas não aplico”. Dentre as ferramentas mais utilizadas pelos entrevistados no dia a dia estão a *internet* (70,43%), o *Windows* (56,1%) e o *Word* (55,6%).

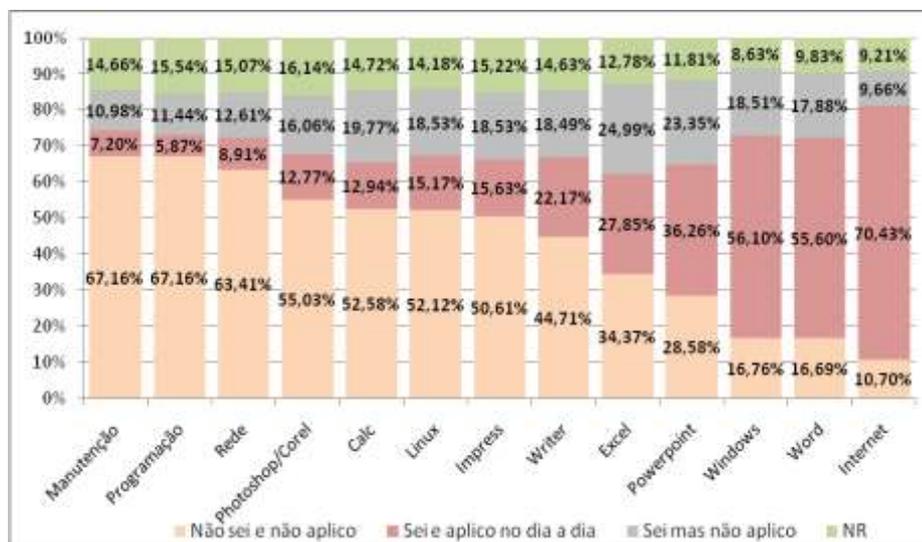


GRÁFICO 3: Ferramentas utilizadas

#### 3.3.2. Cursos que participou no Laboratório que frequenta

As informações apresentadas no GRÁFICO 4 referem-se aos cursos que o usuário informou ter participado no laboratório de informática que frequenta. Comparando-as com as ferramentas que o entrevistado respondeu não saber, apresentadas no gráfico anterior, pode-se observar que as ferramentas que apresentam maior percentual neste item (não sei e não aplico) são aquelas de menor participação dos usuários nos cursos relacionados.

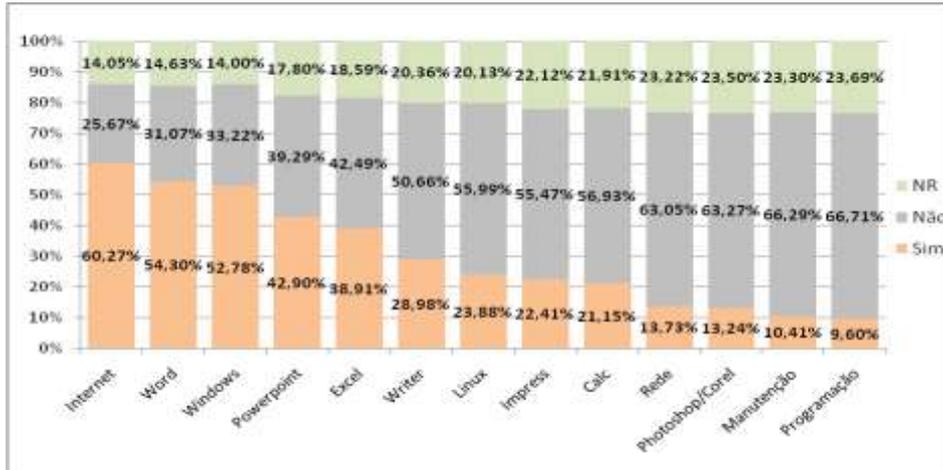


GRÁFICO 4: Participação em cursos no laboratório

### 3.3.3. Cursos que gostaria de participar

Os entrevistados também informaram os cursos em que gostariam de participar dentre as opções apresentadas. No GRÁFICO 5 observa-se que a maioria dos entrevistados respondeu “sim” a todas as opções. Os cursos com maior percentual de respostas “sim” foram: Manutenção (65,8%) e Linux (64,3%).

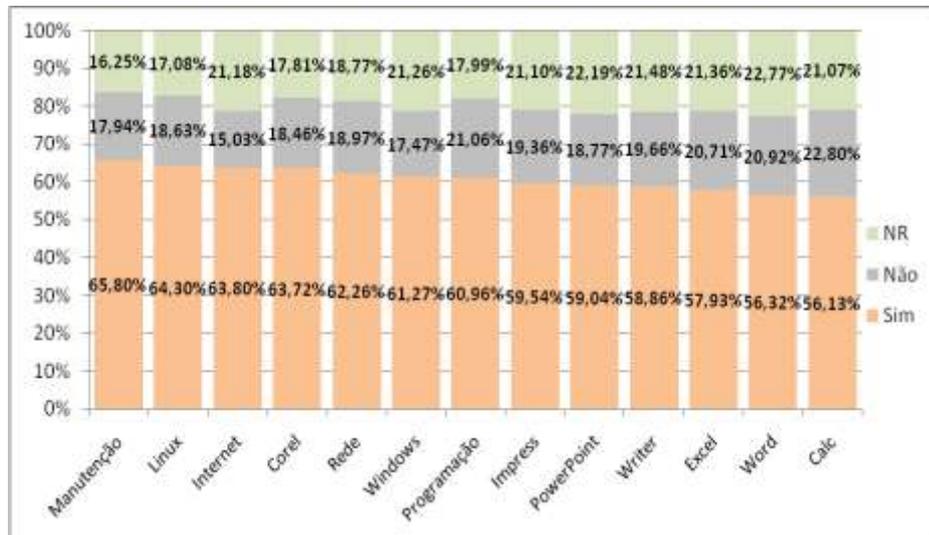


GRÁFICO 5: Cursos que gostariam que fossem oferecidos

### 3.3.4. Tarefas no computador

Foi perguntado aos usuários quais as tarefas eles estavam habilitados a realizar com o computador dentre as opções apresentadas no GRÁFICO 6. As que a maioria respondeu “sim” foram: “Ligar e usar o computador” (79%), “Editar textos” (69%) e “Criar e organizar pasta de arquivos” (64%).

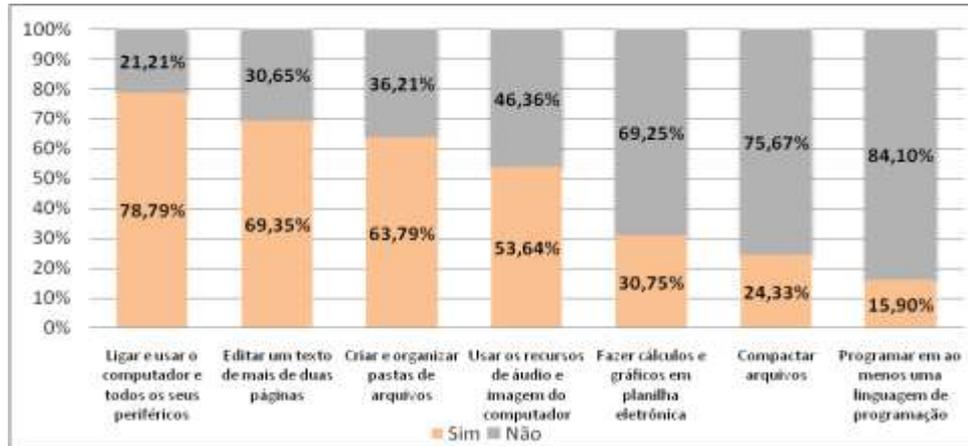


GRÁFICO 6: Tarefas que está habilitado a realizar com o computador

### 3.3.5. Mídia Comunitária

Quando perguntado ao usuário se possuía interesse em alguma mídia comunitária, 51% responderam sim à pergunta. (TABELA 12)

TABELA 12  
Interesse em mídia comunitária

Tem interesse em alguma mídia comunitária?		%
Sim	4.699	50.95%
Não	2.990	32.42%
NR	1.534	16.63%
<b>Total</b>	<b>9.223</b>	<b>100%</b>

## 3.4. Avaliações (segundo a percepção do entrevistado)

### 3.4.1. Velocidade de acesso à internet

A TABELA 13 apresenta a percepção do entrevistado em relação à velocidade de acesso à *internet* no laboratório de informática ou telecentro que frequenta. Aproximadamente 28,2% consideram “rápida” ou “muito rápida”, 40,8% “lenta” e 18,7% “Muito lenta”, sendo que 12,3% não responderam à pergunta. Não se sabe o conteúdo de acesso considerado por cada usuário para responder a esta pergunta, e o resultado não se encontra baseado em uma avaliação técnica.

TABELA 13  
Velocidade de acesso

Como você avalia a velocidade de acesso à <i>internet</i> do laboratório de informática ou telecentro que você utiliza?		%
Muito rápida	270	2,93%
Rápida	2.332	25,28%
Lenta	3.765	40,82%
Muito lenta	1.725	18,70%
NR	1.131	12,26%
<b>Total</b>	<b>9.223</b>	<b>100%</b>

#### **3.4.1.1. O acesso à internet mudou a sua vida?**

Aos usuários que responderam sim à pergunta “O acesso à *internet* mudou a sua vida?” foi solicitado que dessem nota de 1 a 5 para as afirmações apresentadas no GRÁFICO 7, sendo 5 para “Concordo plenamente” e 1 para “Discordo completamente”. “Conheci novos amigos através da internet e passei a me comunicar mais com amigos e familiares” foi aquela que apresentou o maior percentual de notas 5 (48,4%).

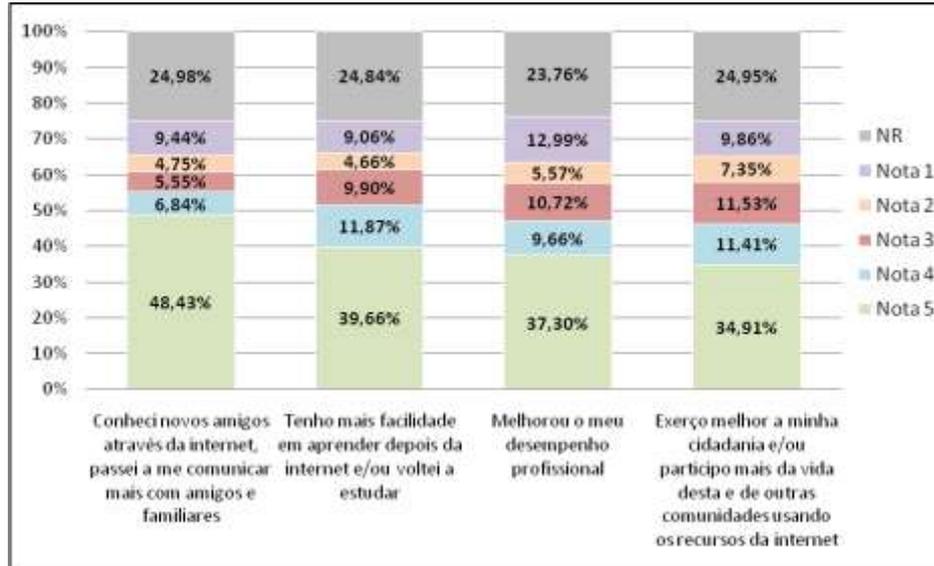


GRÁFICO 7: Notas dadas pelos usuários

### 3.4.1.2. O acesso à internet mudou a vida da sua comunidade?

Também foi solicitado aos usuários que responderam sim à pergunta “O acesso à *internet* mudou a vida da sua comunidade?” que dessem nota de 1 a 5 para as afirmações apresentadas no GRÁFICO 8, sendo 5 para “Concordo plenamente” e 1 para “Discordo completamente”. Aquela que apresentou o maior percentual de notas 5 (51,3%) foi “Os adolescentes ganharam mais opções de diversão e desenvolvimento”.

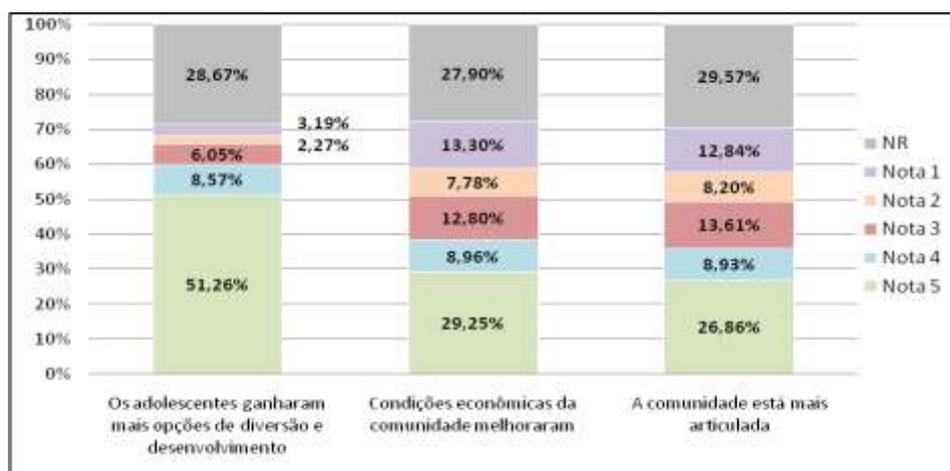


GRÁFICO 8: Notas dadas pelos usuários

## 3.5. Dados socioeconômicos

### 3.5.1. Situação na família

Conforme se observa na TABELA 14, a maioria dos entrevistados (55,35%) informou ser dependente, 20,88% auxiliam na renda da família e 12,40% são chefes de família.

TABELA 14  
Situação na família

Situação na família		%
Dependente	5.105	55,35%
Auxilia na renda familiar	1.926	20,88%
Chefe de família	1.144	12,40%
NR	1.048	11,36%
<b>Total</b>	<b>9.223</b>	<b>100%</b>

### 3.5.2. Renda Pessoal

Com base na demonstração apresentada na TABELA 15, pode-se observar que a maioria dos entrevistados (54,5%) informou ter renda pessoal de até 2 salários mínimos.

TABELA 15  
Renda Pessoal

Renda Pessoal		%
Menos de 1 salário mínimo	2.499	27,10%
De 1 a 2 salários mínimos	2.524	27,37%
De 2 a 5 salários mínimos	1.249	13,54%
De 5 a 10 salários mínimos	265	2,87%
Mais de 10 salários mínimos	77	0,83%
NR	2.609	28,29%
<b>Total</b>	<b>9.223</b>	<b>100%</b>

### 3.5.3. Renda familiar

Quanto à renda familiar, aproximadamente 49% dos usuários informaram ser de até dois salários mínimos. O maior percentual de usuários está concentrado na faixa de renda de 1 a 2 salários mínimos (35,8%). O percentual que respondeu possuir renda familiar de 2 a 5 salários mínimos foi de 27,9%, conforme apresentado na TABELA 16.

Tabela 16  
Renda Familiar

Renda Familiar		%
Menos de 1 salário mínimo	1.246	13,51%
De 1 a 2 salários mínimos	3.300	35,78%
De 2 a 5 salários mínimos	2.570	27,87%
De 5 a 10 salários mínimos	717	7,77%
Mais de 10 salários mínimos	183	1,98%
NR	1.207	13,09%
<b>Total</b>	<b>9.223</b>	<b>100%</b>

#### 3.5.4. Programa do Governo Federal/Estadual/Municipal que participa

Conforme apresentado na TABELA 17, aproximadamente 28% dos usuários informaram que participam de algum Programa do Governo Federal/ Estadual/ Municipal. A maioria dos entrevistados (59%) respondeu que “não” participa e 13% não responderam à pergunta.

TABELA 17  
Participação em Programa do Governo

Participa de algum Programa do Governo?		%
Sim	2.584	28,02%
Não	5.437	58,95%
NR	1.202	13,03%
<b>Total</b>	<b>9.223</b>	<b>100%</b>

### 3.6. Programa Gesac

### 3.6.1. Você sabe o que é o Programa Gesac?

Quando perguntado aos entrevistados sobre o Gesac, 49% responderam saber o que é o Programa. O percentual correspondente àqueles que responderam “não” foi 40% e o restante (11%) não respondeu à pergunta. (TABELA 18)

TABELA 18  
Conhece o Gesac?

<b>Você sabe o que é o Programa Gesac?</b>		<b>%</b>
Sim	4.554	49,38%
Não	3.693	40,04%
NR	976	10,58%
<b>Total</b>	<b>9.223</b>	<b>100%</b>

### 3.6.2. Você se sente um incluído digital?

Conforme observado na TABELA 19 e no GRÁFICO 9, 66,7% dos entrevistados responderam “sim” à pergunta.

TABELA 19  
Se sente um incluído digital?

<b>Você se sente um incluído digital?</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
Sim	6.147	66,65%
Não	1.358	14,72%
NR	1.718	18,63%
<b>Total</b>	<b>9.223</b>	<b>100%</b>

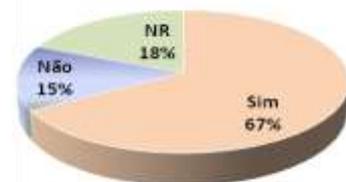


Gráfico 9: Você se sente um incluído digital?

Em seguida foi solicitado aos usuários que explicassem a resposta dada à pergunta acima. Abaixo seguem algumas respostas, separadas de acordo com aqueles que responderam “sim”, e aqueles que responderam “não” à mesma pergunta.

**Sim:**

- “Me sinto incluída porque posso acessar a *internet* e assim levar meus alunos a um conhecimento mais abrangente dos conteúdos aplicados”;
- “Por que tenho certeza que ajudará muito. Hoje, quem não souber como se conectar na *internet* estará fora do mercado, o qual envolve na maioria das vezes a tecnologia de um computador”;
- “Tenho acesso e utilizo com muita intensidade a *internet*. Faço consultas, estudo, pesquisa, recebo e envio documentos, entre outras atividades”;
- “Hoje me comunico com familiares, amigos, colegas de trabalho, todos pela *internet*”;
- “Por participar de um centro de internet, onde eu conheço novas pessoas”;
- “Porque tenho a chance de me preparar para um futuro melhor, já que as empresas já estão exigindo que as pessoas tenham curso de informática”.

**Não:**

- “Preciso me informatizar mais”;
- “Porque eu não sei muito bem, estou no começo do meu curso”;
- “Minha habilidade com a informática ainda é muito superficial”;
- “Não tenho computador e só tenho acesso à *internet* na minha escola”;
- “Porque não tenho *internet* em casa”;
- “Porque na minha escola são poucos computadores para a grande demanda de alunos”.

**4. CONCLUSÕES E CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O governo federal, os estados e os municípios desenvolvem iniciativas de inclusão digital em pequenos municípios, unidades militares nas nossas fronteiras e na periferia dos grandes centros. Nestes locais atuam no atendimento aos cidadãos desprovidos de acesso às TICs e na assistência à população em estado de vulnerabilidade social. O Art. 10 da Norma Geral do Programa Gesac define como

seu atendimento às Instituições Beneficiárias, sejam elas de ensino, saúde, unidades de serviços públicos e outras instituições públicas e entidades da sociedade civil em localidades citadas, o atendimento aos serviços de conectividades para todos os Pontos e também oficinas e capacitações no processo de inclusão digital. Logo, devem ter os seus resultados acompanhados e avaliados (MIRANDA, 2006).

Os resultados da Pesquisa Nacional de Avaliação do Programa Gesac – 2009 foram elaborados a partir dos 9.223 questionários respondidos por usuários dos Pontos Gesac. Na região Nordeste havia 1.280 Pontos Gesac quando do sorteio (outubro de 2008), o que representava 36,5% do total de 3.570 Pontos de Presença instalados. Na região Sudeste havia 963 pontos (27,5%), na região Norte, 542 (15,5%), na região Sul, 466 (13,2%) e na região Centro-Oeste, 256 pontos (7,3%). A concentração dos Pontos nas regiões Norte e Nordeste, tanto no universo como na amostra da pesquisa reflete a prioridade do Ministério das Comunicações no que diz respeito ao local de atuação das iniciativas do Programa Gesac (MEDEIROS NETO e MIRANDA, 2010 e 2009).

A tecnologia satelital é a principal facilidade para atendimento de áreas de difícil acesso, tais como as periferias das regiões metropolitanas, pequenos municípios e fronteiras com baixo índice populacional. O Programa Gesac usa esta tecnologia para atender comunidades não atendidas por outros serviços de telecomunicações. O acesso a computadores e o uso da internet da população brasileira constitui preocupação do Comitê Gestor da Internet – CGI (BRASIL, 2010). O Comitê criou um Centro responsável pela construção de indicadores e elaboração de estatísticas através do qual, de certa forma, monitora-se o problema de acesso desigual às TICs em todas as classes sociais.

O Gesac e seus parceiros oferecem espaço com computadores, acesso à internet e capacitações com conteúdos tecnológicos e de cidadania para multiplicadores escolhidos pelas comunidades escolares e da sociedade civil. A iniciativa de realizar a Pesquisa Nacional de Avaliação demonstra a preocupação com o impacto dessas ações. Os resultados mostrados na Parte C deste Relatório são ricos de informações quanto ao uso das TICs e ao acesso à informação para atenderem as necessidades dos indivíduos e de sua comunidade. Entre muitas outras conclusões depreendidas dos resultados apurados, pode-se observar que a maioria dos usuários eram jovens e freqüentadores de escolas públicas, 64%, e sua

faixa etária era de 11 e 20 anos. Entre os entrevistados, 36,11% possuíam telefone fixo residencial e 61,4% telefone celular (MEDEIROS NETO e MIRANDA, 2010).

Mesmo a despeito do aumento dos serviços de banda larga disponibilizados pelas operadoras de telecomunicações e das ações do Governo para universalização do acesso à internet, notadamente, internet nas escolas públicas, verificado nos últimos 3 anos, é ainda imprescindível para o Brasil avançar nessa política, representada pelo estímulo a uma maior oferta de acesso à internet em banda larga, priorizando a população de baixa renda, com menor custo dos serviços (BRASIL, 2010). Na pesquisa, aproximadamente 39% dos entrevistados possuem computador em casa e 49,4% utilizam o computador há menos de 3 anos. Quanto ao uso da *internet*, 54,8% utilizam há menos de três anos. Estes indicadores justificam a ampliação de ações de inclusão digital e a oferta de banda larga para as escolas públicas.

Conforme constatado na pesquisa, “*Capacitação e educação*” e “*busca de informações e serviços online*” são atividades bastante utilizadas pela maioria dos usuários dos telecentros ou laboratórios de informática, representando, respectivamente 34,8% e 19,6%. Estes indicadores que devem ser levados em consideração na definição dos conteúdos de capacitações e de oficinas a serem oferecidas.

Quanto ao conteúdo desses cursos, apesar da pesquisa apontar para o grande uso de ferramentas como a *Internet*, o sistema operacional *Windows* e o editor de texto *Word* pelos entrevistados, os mesmos demonstraram interesse em participar de capacitações inclusive dessas ferramentas. Ressalta-se que os cursos que apresentaram maior percentual de interesse foram “Manutenção de computadores” (65,8%) e “Linux” (64,3%). O uso de software livre também deve receber atenção por parte dos gestores, uma vez que os entrevistados informaram que gostariam de participar de oficinas e de capacitações em TICs.

Quando perguntados sobre quais tarefas se consideram habilitados a realizar com o computador, a maioria dos usuários identificou as seguintes opções: “ligar e usar o computador e todos os seus periféricos”, “criar e organizar pasta de arquivos”, “editar textos” e “usar recursos de áudio e imagem.” As capacitações e as oficinas devem levar em consideração estas informações para complementar os conteúdos programáticos.

A partir da análise dos dados e das informações apuradas deve-se: aumentar a divulgação do Programa Gesac junto aos seus usuários e público em geral, mesmo decorrido mais de 7 (sete) anos; e manter preocupação constante com a melhoria da qualidade dos serviços de telecomunicações e aumento da velocidade de acesso oferecido aos laboratórios de informática ou telecentros. Quanto à velocidade de acesso oferecida, na percepção da maioria dos entrevistados (60%) é classificada como lenta ou muito lenta. Sabe-se que os usuários aumentam as suas necessidades de velocidade de acesso e qualidade dos serviços com o passar dos meses.

Finalizando, comprova-se nesta Pesquisa de Avaliação que as ações de inclusão digital promovidas pelo Gesac, seus parceiros e conveniados são motivadoras e têm possibilidade de realizar a alfabetização digital dos usuários excluídos. Entre os incluídos, os indicadores elevados relativos ao uso de algumas ferramentas encorajam o processo do novo letramento digital e informacional (WARSCHAUER, 2006). Ao passo que, para outras ferramentas, os baixos índices alcançados apontam para a necessidade de uma revisão na prática da disponibilização de conteúdos ou na mediação do processo de inclusão. Desta forma, o provimento de conectividade e a facilitação do uso ou da posse do computador é o primeiro estágio da inclusão e deve ser sempre aferido (WARSCHAUER, 2006).

Com relação à divulgação do programa, deve-se manter uma política de disponibilização de conteúdos no portal do Gesac e no site das comunidades, além da produção de cartilhas e manuais de uso das tecnologias, fomentando a implementação de redes sociais, atualizando os recursos digitais do Programa e investindo na formação de multiplicadores. Paralelo a isto, deve-se garantir o acompanhamento e a avaliação da apropriação do usuário, se possível com mensuração e comparações (MEDEIROS NETO e MIRANDA, 2010 e 2009).

O corpo técnico do MC/STE/DESID ganhou experiências com a realização da Avaliação do GESAC de 2009, e que as dificuldades do levantamento de campo foram superadas durante a pesquisa. No entanto, a quantidade de pontos Gesac aumentou significativamente (mais de 11 mil em todo o Brasil), e com certeza, o Ministério das Comunicações deve enfrentar novos desafios na próxima avaliação do Programa. Neste sentido, o planejamento e a realização de uma nova Pesquisa Nacional em 2011 são imprescindíveis, tendo em vista o aumento dos Pontos de DESID/STE/MC

Presença com internet banda larga no Brasil e a evolução das práticas de inclusão digital em muitos projetos, como o programa *Banda Larga nas Escolas*.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério das Comunicações. Portaria nº 483, de 12 de agosto de 2008. Aprova a **Norma Geral do Programa GESAC**. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 13 de ago. 2008. Disponível em: < <http://www.gesac.gov.br/> >

\_\_\_\_\_. Comitê Gestor da Internet no Brasil. **Pesquisa sobre o uso da Tecnologia da Informação e de Comunicação no Brasil – TIC- domicílios e usuários 2009**. 2010. Disponível em <<http://www.cetic.br>>

COZBY, Paul. **Métodos de Pesquisa** em Ciência do Comportamento. Atlas, 2006.

CRESWELL, John W. **Projeto de Pesquisa – Métodos qualitativo, quantitativo e misto**. Porto Alegre: Artmed, 2007.

MEDEIROS NETO, Benedito. **Programa GESAC – Inclusão Social: direito de todos**. *Pensar/BH POLÍTICA SOCIAL*, Belo Horizonte, MG. Edição 22, p. 30-31, agosto de 2009. Disponível em:<[http://portalpbh.pbh.gov.br/pbh/ecp/comunidade.do?evento=portlet&pldPlc=ecpTaxonomiaMenuPortal&app=politicassociais&tax=11288&lang=pt\\_BR&pg=5567& taxp=0&](http://portalpbh.pbh.gov.br/pbh/ecp/comunidade.do?evento=portlet&pldPlc=ecpTaxonomiaMenuPortal&app=politicassociais&tax=11288&lang=pt_BR&pg=5567&taxp=0&)>

MEDEIROS NETO, Benedito; MIRANDA, Antonio L. C. Aferindo a inclusão informacional dos usuários de telecentros e laboratórios de escolas públicas em programas de inclusão digital brasileiro. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, PB, v. 19, n. 3, p. 109-122, set./dez. 2009. Disponível em: <http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/3957/3131>

MEDEIROS NETO, Benedito; MIRANDA, Antonio L. C. Uso da tecnologia e acesso à informação pelos usuários do programa GESAC e de ações de inclusão digital do governo brasileiro. **Inclusão Social**, Brasília, DF, v. 3, n. 2, p. 78-93, jan/jun. 2010. Disponível em: <http://revista.ibict.br/inclusao/index.php/inclusao>

MENDONÇA, Ana Valéria M. **Informação e Comunicação para Inclusão Digital: análise do Programa GESAC - Governo Eletrônico Serviço de Atendimento ao Cidadão**. Brasília, DF: Editora do Departamento de Ciência da Informação e Documentação da Universidade. 2008.

MIRANDA, Antonio L.C. de. **Programa GESAC: Resultado do projeto comunitário em Itaguaí, RJ**. In: TELEBRASIL 2006: telecomunicação para inclusão social. Rio de Janeiro, 2006.

RIBEIRO JÚNIOR, J. I. **Análises Estatísticas no Excel - Guia Prático**. Viçosa: Editora UFV, 2004. v. 1. 249 p.

WARSCHAUER, Mark. **Tecnologia e inclusão social: A exclusão digital em debate**. Editora SENAC, São Paulo. 2006.