

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS
REGIONAL CATALÃO
UNIDADE ACADÊMICA ESPECIAL DE GESTÃO E NEGÓCIOS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO *STRICTU SENSU*
MESTRADO EM GESTÃO ORGANIZACIONAL

ANA MARIA RODRIGUES RESENDE

**PLANO DE NEGÓCIO PARA A ASSOCIAÇÃO
INFOCENTRO E CULTURA DIGITAL DE CATALÃO –
GO**

CATALÃO – GO

2016

TERMO DE CIÊNCIA E DE AUTORIZAÇÃO PARA DISPONIBILIZAR AS TESES E DISSERTAÇÕES ELETRÔNICAS NA BIBLIOTECA DIGITAL DA UFG

Na qualidade de titular dos direitos de autor, autorizo a Universidade Federal de Goiás (UFG) a disponibilizar, gratuitamente, por meio da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD/UFG), regulamentada pela Resolução CEPEC nº 832/2007, sem ressarcimento dos direitos autorais, de acordo com a Lei nº 9610/98, o documento conforme permissões assinaladas abaixo, para fins de leitura, impressão e/ou *download*, a título de divulgação da produção científica brasileira, a partir desta data.

1. Identificação do material bibliográfico: Dissertação Tese

2. Identificação da Tese ou Dissertação

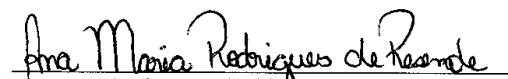
Nome completo do autor: Ana Maria Rodrigues de Resende

Título do trabalho: Plano de negócio para a Associação Infocentro e Cultura Digital de Catalão – GO

3. Informações de acesso ao documento:

Concorda com a liberação total do documento SIM NÃO¹

Havendo concordância com a disponibilização eletrônica, torna-se imprescindível o envio do(s) arquivo(s) em formato digital PDF da tese ou dissertação.


Assinatura do (a) autor (a)

Data: 08 / 12 / 2016

ANA MARIA RODRIGUES RESENDE

**PLANO DE NEGÓCIOS PARA A ASSOCIAÇÃO
INFOCENTRO E CULTURA DIGITAL DE CATALÃO –
GO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão Organizacional da Universidade Federal de Goiás – Regional Catalão, área de concentração Gestão Organizacional, linha de pesquisa inovação e tecnologia, como requisito parcial à obtenção do título de mestre em Gestão Organizacional.

Orientador: Prof. Dr. André Carlos Silva

CATALÃO - GO

2016

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor, através do Programa de Geração Automática do Sistema de Bibliotecas da UFG.

Rodrigues de Resende, Ana Maria
Plano de negócio para a Associação Infocentro e Cultura Digital de Catalão – GO [manuscrito] / Ana Maria Rodrigues de Resende, André Carlos Silva. - 2018.
CLXV, 165 f.: il.

Orientador: Prof. Dr. André Carlos Silva.
Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Goiás, Unidade Acadêmica Especial de Gestão e Negócios, Catalão, Programa de Pós Graduação em Gestão Organizacional (profissional), Cidade de Goiás, 2018.

Bibliografia. Anexos. Apêndice.

Inclui siglas, gráfico, tabelas, lista de figuras, lista de tabelas.

1. Inclusão Digital. 2. Plano de Negócio.. 3. Organizações Sociais. 4. Políticas Públicas. 5. Terceiro Setor. . I. Silva, André Carlos. II. Silva, André Carlos, orient. III. Título.

CDU 005



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS
REGIONAL CATALÃO
MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO ORGANIZACIONAL

ATA DE SESSÃO PÚBLICA DE EXAME DE DEFESA DA DISSERTAÇÃO DO MESTRADO PROFISSIONAL NO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO *STRICTO SENSU* EM GESTÃO ORGANIZACIONAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS.

No dia vinte e cinco (25) de outubro de 2016, às 14:00 horas, na sala 215, Bloco Multifuncional, Regional Catalão da Universidade Federal de Goiás, ANA MARIA RODRIGUES DE RESENDE, discente do Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Gestão Organizacional (52001016061P6) da Universidade Federal de Goiás, expôs, em Sessão Pública, o exame de defesa da dissertação intitulado **PLANO DE NEGÓCIO PARA A ASSOCIAÇÃO INFOCENTRO E CULTURA DIGITAL DE CATALÃO – GO**, para a Comissão de Avaliação composta por: Dr. André Carlos Silva (Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Gestão Organizacional/Universidade Federal de Goiás, Presidente da Comissão), Dr. Geraldo Sadoyama Leal (Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Gestão Organizacional, Membro Convitado Interno), Dr. Diego Valentim Crescente Cara (Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ, Membro Convitado Externo) e Dra. Adriana dos Santos Prado Sadoyama (Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Gestão Organizacional/Universidade Federal de Goiás, Membro Convitado Suplente Interno). O trabalho da Comissão de Avaliação foi conduzido pelo docente Presidente que, inicialmente, após apresentar os docentes integrantes da Comissão, concedeu 30 minutos ao (à) discente candidato (a) para que este (a) expusesse o trabalho. Após a exposição, o docente Presidente concedeu a palavra a cada membro convidado da Comissão para que estes arguissem o (à) discente candidato (a). Após o encerramento das arguições, a Comissão de Avaliação do trabalho de defesa avaliou a dissertação e o desempenho do (a) discente candidato (a) na exposição, considerando a trajetória deste no curso de mestrado profissional. Como resultado da avaliação, a Comissão de Avaliação deliberou pela:

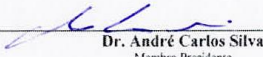

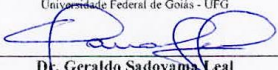
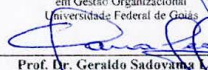

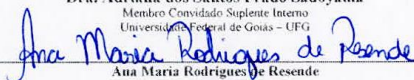

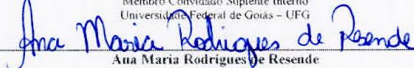
Aprovação do trabalho de defesa

A Comissão de Avaliação declara o (a) discente candidato (a) **APROVADO NO EXAME DE DEFESA PÚBLICA**. A Comissão de Avaliação pode sugerir alterações de forma e/ou conteúdo consideradas aceitáveis. As correções, quando identificadas, devem ser realizadas no prazo máximo de 30 dias contados a partir do recebimento da Ata de Defesa. As alterações deverão ser indicadas no Anexo ao presente documento e/ou podem constar na versão lida pelo membro da Comissão de Avaliação para a sessão de defesa do trabalho de dissertação. Neste caso, a versão lida corrigida deverá ser entregue ao (à) discente candidato (a) no final da sessão.

Reprovação do trabalho de defesa

De acordo com a Resolução – CEPEC Nº 1109 e previsto a reprovação quando a Comissão de Avaliação determina que o trabalho apresentado não satisfaz as condições mínimas para ser considerado um trabalho de conclusão de mestrado válido, conforme pareceres circunstanciados em anexo.

A Comissão de Avaliação:

Para uso da Coordenação/Secretaria do PPGGO	
<p> Dr. André Carlos Silva Membro Presidente Universidade Federal de Goiás - UFG</p>	<p> Prof. Dr. Wagner Rosalem Coordenador do Mestrado Profissional no Programa de Pós-Graduação <i>Stricto Sensu</i> em Gestão Organizacional Universidade Federal de Goiás Coord. do Programa de Pós-Graduação em Gestão Organizacional-RC/UFG SIAPE: 1563237 - Port. 0321</p>
<p> Dr. Geraldo Sadoyama Leal Membro Convitado Interno Universidade Federal de Goiás - UFG</p>	<p> Prof. Dr. Geraldo Sadoyama Leal Vice-Coordenador do Mestrado Profissional no Programa de Pós-Graduação <i>Stricto Sensu</i> em Gestão Organizacional Universidade Federal de Goiás</p>
<p> Dr. Diego Valentim Crescente Cara Membro Convitado Externo Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ</p>	<p>Observações:</p>
<p> Dra. Adriana dos Santos Prado Sadoyama Membro Convitado Suplente Interno Universidade Federal de Goiás - UFG</p>	<p>Visto Secretária:  EX. Defesa nº 22/2016 Catalão, 25 10 /2016</p>
<p> Ana Maria Rodrigues de Resende Discente Candidato (a) Matricula: 2014-1653</p>	

Dedico este trabalho ao meu esposo, Leandro Pereira de Lima, e aos meus filhos, Ana Beatriz, Francisco e Miguel, pelo amor, carinho, compreensão e apoio nesta etapa desafiadora de nossas vidas.

AGRADECIMENTOS

À DEUS pela sustentabilidade da vida, à capacidade do aprendizado e saúde para aproveitar as oportunidades oferecidas.

Aos meus queridos filhos, Francisco, Ana Beatriz e Miguel que foi a razão de todo meu esforço para conseguir mais esta conquista, mamãe ama muito vocês. Ao meu amor, Leandro Pereira de Lima que sempre esteve ao meu lado, me apoiando e dando força nos momentos mais difíceis. Obrigada por fazer parte da minha vida e especialmente desse momento.

À minha querida mãe, Antônia Souza Resende pelo amor incondicional, paciência e auxílio. A minha irmã Miriã Rodrigues de Resende que mesmo longe sempre me encorajou a superar os desafios. Obrigada por estarem sempre comigo.

Ao meu orientador, Prof. Dr. André Carlos Silva, pelos ensinamentos, oportunidades e apoio, bem como a confiança, sinceridade e amizade.

Aos amigos e colegas de mestrado, Carla Mendonça de Souza, Diego Faleiros, Mariana Rezende de Barros, Norma Lúcia da Silva agradeço pelo companheirismo e experiências compartilhadas nesta tarefa.

À Universidade Federal de Goiás e aos meus professores do Programa de Pós-graduação em Gestão Organizacional pelo acolhimento, ensinamentos e por todo apoio metodológico durante esse curso.

À FAPEG, pela concessão da bolsa de formação, apoio tão importante durante esse período de constantes despesas.

Ao Instituto Federal Goiano pelo apoio essencial para que eu pudesse me dedicar aos estudos.

Por fim, agradeço a todas as pessoas que, de alguma forma, colaboraram com meu aprendizado e elaboração neste trabalho.

“O Senhor é o meu pastor, nada me faltará.”

Salmo 23

RESUMO

As organizações sociais ao longo dos anos contribuíram para amenizar os problemas sociais em que o Estado sozinho não é capaz de solucioná-los. Mas para que elas consigam funcionar e, efetivamente, promover mudanças na vida dos mais necessitados, é necessário buscar os recursos e geri-los da melhor forma possível. Para isso, a utilização de ferramentas de gestão pode contribuir para que a administração dessas organizações supere os desafios que exigem cada vez mais profissionalização. Desta forma, o objetivo do trabalho foi realizar um estudo de caso para verificar se o plano de negócio pode auxiliar a gestão de uma organização social a fim de garantir a sua sustentabilidade. Para isso, foi selecionada a Associação Infocentro e Cultura Digital de Catalão (ASSINCAT), que através de uma política pública obteve os recursos financeiros e implantou um infocentro para promover a inclusão digital na comunidade. De acordo com este estudo, a ASSINCAT é uma organização que tem por pontos fortes pessoas altamente qualificadas, a parceria da UFG-RC, um vasto campo para atuar, mas que depende das políticas públicas para o seu funcionamento. Ela oferece cursos básicos de informática visando à qualificação de mão-de-obra para o mercado de trabalho, despertar o interesse das crianças, jovens e idosos para conhecer e interagir com o mundo digital em que muitos estão excluídos. Até 2016, foram 58 cursos ministrados e tiveram 178 alunos concluintes. Foi elaborado um estudo sobre a organização no que tange o seu funcionamento através de consulta aos documentos e registros da ASSINCAT. Também foram elaborados e aplicados dois questionários, um para os alunos e outro aos professores para conhecer o perfil, a utilização das tecnologias e a percepção quanto aos recursos físicos, digitais, humanos e sociais da ASSINCAT. Foram obtidos 44 formulários respondidos dos alunos e 14 dos professores, dos quais os resultados contribuíram para a elaboração do plano de negócio. Os resultados demonstraram a satisfação dos alunos em ter aprendido a manusear o computador e realizar atividades que outrora não conseguiam. Foi possível também verificar a satisfação dos professores de ter contribuído para a evolução dos seus alunos. Através do plano de negócio proposto foi possível verificar que a ASSINCAT é uma organização viável e atuou com efetividade em prol da inclusão digital dos seus usuários ações quais ações são necessárias para tornar o serviço oferecido ainda melhor e mais eficiente. Estratégias sugeridas, juntamente com as sugestões de melhorias se assim forem seguidas, contribuirão para nortear a sua gestão no aperfeiçoamento ainda mais de sua atuação e no aproveitamento das oportunidades para que possa continuar a funcionando e permitindo que mais pessoas possam adentrar no universo digital e com isso transformar economicamente e socialmente as suas vidas.

Palavras-chaves: Inclusão Digital. Organizações Sociais. Plano de Negócio. Políticas Públicas. Terceiro Setor.

ABSTRACT

Social organizations over the years have contributed to soften the social problems in which the state alone is not able to solve them. But in order for them to work and effectively promote changes in the lives of those most in need, it is necessary to seek the resources and manage them in the best possible way. For this, the use of management tools can contribute to the administration of these organizations to overcome the challenges that require more and more professionalization. In this way, the objective of the work was to carry out a case study to verify if the business plan can help the management of a social organization in order to guarantee its sustainability. For that, the Infocenter and Digital Culture of Catalão Association (ASSINCAT) was selected, which through public policy obtained the financial resources and implemented an infocenter to promote digital inclusion in the community. According to this study, ASSINCAT is an organization whose strengths are highly qualified people, the partnership of UFG-RC, a vast field to act, but that depends on the public policies for its operation. It offers basic computer courses aiming at the qualification of labor for the labor market, arousing the interest of children, young and old to know and interact with the digital world in which many are excluded. By 2016, there were 58 courses taught and 178 students graduating. A study on the organization was elaborated regarding its operation through consultation of the documents and records of ASSINCAT. Two questionnaires were also developed and applied, one for the students and another for the teachers to know the profile, the use of the technologies and the perception of the physical, digital, human and social resources of ASSINCAT. A total of 44 completed forms were obtained from the students and 14 from the teachers, from which the results contributed to the preparation of the business plan. The results demonstrated students' satisfaction in having learned how to handle the computer and perform activities they once did not. It was also possible to verify the teachers' satisfaction of having contributed to the evolution of their students. Through the proposed business plan it was possible to verify that ASSINCAT is a viable organization and has acted with effectiveness in the digital inclusion of its user's actions what actions are necessary to make the offered service even better and more efficient. Suggested strategies along with suggested improvements if followed will help guide your management further in improving your performance and taking advantage of opportunities so that it can continue to work and allow more people to dig into the digital universe and to transform their lives economically and socially.

Keywords: Digital inclusion. Social organizations. Business plan. Public policy. Third sector.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	9
1.1 - Justificativa.....	11
1.3 - Objetivos.....	12
1.3.1 - Objetivo geral.....	12
1.3.2 - Objetivos específicos	12
2. REFERENCIAL TEÓRICO.....	13
2.1 - Inclusão digital	13
2.1.1 - Conceitos e finalidades	19
2.1.1 - Formas de promover a inclusão digital.....	21
2.2 - Políticas públicas	23
2.2.1 - Efetividade das Políticas Públicas de Inclusão Digital	29
2.3 - Terceiro setor.....	33
2.3.1 - Gestão Gerencial do Terceiro Setor	40
2.3.2 - Estratégias Direcionadas ao Terceiro Setor	42
2.3.3 - Sustentabilidade	42
2.3.4 - Ferramentas corporativas para o terceiro setor	44
2.4 - Plano de Negócio.....	45
2.4.1 - Estrutura Filosófica.....	47
2.4.2 - Produtos/Serviços Oferecidos	49
2.4.3 - Análise Mercadológica	49
2.4.4 - Estrutura Gerencial	53
2.4.5 - Estrutura Operacional	54
2.4.6 - Plano Financeiro	54
2.4.7 - Plano de Marketing	55
2.4.8 – Plano de Implantação e Riscos.....	56
2.4.9 - Sumário executivo	57
3. METODOLOGIA.....	58
3.1 - Fase 1: exploratória	58
3.2 - Fase 2: coleta de dados	61
3.3 - Fase 3 : aplicação dos questionários e análise dos dados	62
4. RESULTADOS E DISCUSSÕES.....	64
4.1 - Caracterização do município de Catalão (GO).....	64
4.2 - Organizações sociais que atuam em Catalão (GO)	66

4.3 - Apresentação da ASSINCAT	68
4.3.1 - Histórico.....	68
4.3.2 - Estrutura Filosófica.....	74
4.3.3 - Descrição dos serviços oferecidos	74
4.3.4 - Promotores e parceiros.....	76
4.3.5 - Estrutura gerencial	77
4.3.6 - Estrutura Operacional	79
4.3.7 - Informações sobre a atuação da ASSINCAT.....	84
4.3.8 - Avaliação do funcionamento	101
4.3.9 - Proposta de melhorias apresentadas pelos alunos e professores.....	126
4.3.10 - Plano de negócio	130
5. CONCLUSÕES	140
6. REFERÊNCIAS	144
APÊNDICE A: Questionário aplicado aos alunos da ASSINCAT	151
APÊNDICE B: Questionário aplicado aos professores da ASSINCAT.....	159
ANEXO 1: Termo de Anuência da ASSINCAT	163
ANEXO 2: Folha de rosto do projeto submetido ao Comitê de Ética.....	164
ANEXO 3: Documento de aprovação do projeto pelo Comitê de Ética	165

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Ciclo das políticas públicas	24
Figura 2: Matriz SWOT	52
Figura 3: Fases da metodologia adotada	58
Figura 4: Etapas da Fase 1.....	58
Figura 5: Etapas da Fase 2.....	61
Figura 6: Etapas da Fase 3.....	62
Figura 7: Fachada da Fundação Cultural Maria das Dores Campos onde funcionava o infocentro	70
Figura 8: Imagem da sala onde funcionava o infocentro da ASSINCAT	72
Figura 9: Fluxograma dos cursos ofertados pelo ASSINCAT	75
Figura 10: Organograma da ASSINCAT	77
Figura 11: Fluxograma de funcionamento da ASSINCAT	79

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Quantidade de organizações sociais de Catalão (GO), por ramo de atividades.	67
Gráfico 2: Distribuição dos professores da ASSINCAT por sexo	80
Gráfico 3: Faixa etária dos professores participantes da pesquisa	81
Gráfico 4: Escolaridade dos professores participantes da pesquisa	81
Gráfico 5: Período em que os professores atuam na ASSINCAT	82
Gráfico 6: Áreas de conhecimento dos professores participantes	83
Gráfico 7: A influência do computador na vida dos alunos na percepção dos professores participantes	83
Gráfico 8: Porcentagem de alunos por curso.....	85
Gráfico 9: Idade dos alunos da ASSINCAT	86
Gráfico 10: Distribuição dos alunos participantes da pesquisa por sexo	87
Gráfico 11: Escolaridade dos alunos participantes da pesquisa	88
Gráfico 12: Informações sobre a ocupação dos alunos participantes da pesquisa	88
Gráfico 13: Renda familiar dos alunos da ASSINCAT	89
Gráfico 14: Quantidade de tempo em que os alunos da ASSINCAT utilizam o computador	90
Gráfico 15: como os alunos tomaram conhecimento do infocentro.....	91
Gráfico 16: Locais em que os alunos utilizam o computador com acesso à internet.....	92
Gráfico 17: Atividades que os alunos afirmaram conseguir realizar na internet.....	92
Gráfico 18: A expectativa dos alunos em relação aos cursos ofertados pela ASSINCAT.....	94
Gráfico 19: Expectativas dos alunos que foram atendidas com a realização dos cursos pela ASSINCAT	95
Gráfico 20: O que a experiência de atuar como professor na ASSINCAT proporcionou na vida deles.....	97
Gráfico 21: Mudanças percebidas pelos professores em relação aos seus alunos.....	99
Gráfico 22: O ambiente físico do infocentro é um local acessível a todos. O gráfico (A) representa as respostas obtidas com os alunos e (B) com os professores.	102
Gráfico 23: A quantidade de equipamentos disponibilizada atende a comunidade, com (A) representando as respostas obtidas dos alunos e (B) dos professores.	103
Gráfico 24: Satisfação quanto à qualidade dos computadores com (A) representando as respostas obtidas dos alunos e (B) dos professores.....	104
Gráfico 25: Configuração dos computadores disponíveis no infocentro com (A) representando as respostas obtidas dos alunos e (B) dos professores.....	105
Gráfico 26: Conexão da internet é boa, com (A) representando as respostas obtidas dos alunos e (B) dos professores.....	106
Gráfico 27: A quantidade de equipamentos quebrados ou em manutenção não é muito grande, com (A) representando as respostas obtidas dos alunos e (B) dos professores.....	107
Gráfico 28: O ambiente físico do infocentro é acolhedor para a comunidade, com (A) representando as respostas obtidas dos alunos e (B) dos professores.	109
Gráfico 29: Os cursos ofertados pelo infocentro são úteis e interessantes, com (A) representando as respostas obtidas dos alunos e (B) dos professores.....	110
Gráfico 30: Os cursos ofertados auxiliam nos primeiros contatos com o computador, com (A) representando as respostas obtidas dos alunos e (B) dos professores.	111
Gráfico 31: Os cursos ministrados no infocentro contribuem para que as pessoas desenvolvam a autoaprendizagem com (A) representando as respostas obtidas dos alunos e (B) dos professores.	112

Gráfico 32: O infocentro oferece as condições necessárias para a realização de pesquisas na internet de melhor qualidade, com (A) representando as respostas obtidas dos alunos e (B) dos professores.....	113
Gráfico 33: As atividades realizadas pelo infocentro exploram questões práticas do dia-a-dia da comunidade, com (A) representando as respostas obtidas dos alunos e (B) dos professores. ..	114
Gráfico 34 O infocentro serve de ponte para que a comunidade possa usar portais e serviços disponibilizados na internet pela prefeitura e outros órgãos do governo, com (A) representando as respostas obtidas dos alunos e (B) dos professores.....	115
Gráfico 35: Os cursos ofertados contribuem para sua formação profissional, com (A) representando as respostas obtidas dos alunos e (B) dos professores.	116
Gráfico 36: O infocentro é um espaço de convivência para a comunidade, com (A) representando as respostas obtidas dos alunos e (B) dos professores.	118
Gráfico 37: Os cursos ofertados tem sido útil para que a comunidade consiga melhorias para a região, com (A) representando as respostas obtidas dos alunos e (B) dos professores.....	119
Gráfico 38: O infocentro propicia melhor interação entre a comunidade, a prefeitura, as administrações regionais e outros órgãos públicos, com (A) representando as respostas obtidas dos alunos e (B) dos professores.....	119
Gráfico 39: Outras instituições sociais da cidade podem aproveitar do infocentro para realização de atividade em conjunto, com (A) representando as respostas obtidas dos alunos e (B) dos professores.....	120
Gráfico 40: Interesse em trabalhar como voluntários, com (A) representando as respostas obtidas dos alunos e (B) dos professores.	121
Gráfico 41: A quantidade de instrutores no infocentro é suficiente para atender aos seus usuários, com (A) representando as respostas obtidas dos alunos e (B) dos professores.....	122
Gráfico 42: Opinião dos alunos se os cursos ministrados pelo infocentro auxiliam os alunos a terem uma maior autonomia quanto ao uso do computador nas questões práticas do dia-a-dia.	123
Gráfico 43: Assiduidade dos professores na opinião dos alunos	124
Gráfico 44: Opinião dos alunos se os professores são atenciosos e qualificados para atender os alunos	125
Gráfico 45: O conhecimento adquirido através dos cursos oferecidos atendeu à expectativa dos alunos.	125
Gráfico 46: Sugestões de melhorias para a ASSINCAT, segundo os alunos.....	126
Gráfico 47: Sugestões de melhorias para o infocentro segundo os professores.....	128

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Matriz de avaliação da efetividade potencial das ações de inclusão digital.....	30
Quadro 3: Diferença entre os três setores da economia	36
Quadro 4: Diferença entre missão e visão de uma organização.....	48
Quadro 5: Diferentes abordagens para a elaboração do plano de negócios	50

LISTA DE TABELA

Tabela 1: Aspectos demográficos de Catalão.....	64
Tabela 2: Recursos disponíveis para execução do projeto	69
Tabela 3: Quantidade de turmas por curso.....	84
Tabela 4: Plano Financeiro para a ASSINCAT.....	137

LISTA DE SIGLAS

ARPANET - Advanced Research Projects Agency Network

ASSINCAT - Associação Infocentro e Cultura Digital de Catalão – GO

CERN - Conseil Européen pour la Recherche Nucléaire

CPqD - Centro de Pesquisa e Desenvolvimento

CGI - Comitê Gestor da Internet

EUA - Estados Unidos da América

FAPEG - Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Goiás

FAPESP - Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo

FAPS - Fundações de Apoio à Pesquisa

FERMILAB - Laboratório de Física de Altas Energias

HTML - Hypertext Markup Language

IBASE - Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas

IP - Internet Protocol

IRPJ - Imposto de Renda Pessoa Jurídica

LO - Lucro Operacional

MIT - Instituto de Tecnologia de Massachusetts

MCT - Ministério da Ciência e Tecnologia

NSFNET - National Science Foundation Network

ONG - Organização não Governamental

OSCIPs - Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público

PN - Plano de Negócios

PSIs - Performance Systems International

RNP - Rede Nacional de Pesquisa

SWOT - Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats

TCP - Protocolo de Controle de Transmissão

TICs - Tecnologias da Informação e Comunicação

TIR - Taxa Interna de Retorno

VPL - Valor Presente Líquido

LISTA DE PALAVRAS ESTRANGEIRAS

Apud – Citado por outro autor;

Et al – Expressão originária da língua latina, usada atualmente em citações de trabalhos acadêmicos e científicos, quando contêm mais de três autores;

Facebook – Rede social criada com a finalidade de favorecer comunicação entre estudantes com perfis que contêm fotos e listas de interesses pessoais. Podem-se trocar mensagens privadas e públicas entre si e participantes de grupos de amigos;

Hardware – Parte acessível de um computador (CPU), memória de entrada e saída de dados, parte física do computador;

Whatsapp Messenger - Aplicativo de comunicação desenvolvido para smartphones que permite ao usuário enviar mensagens usando a rede 3G ou wireless, quando disponível;

SWOT - é a sigla dos termos ingleses Strengths (Forças), Weaknesses (Fraquezas), Opportunities (Oportunidades) e Threats (Ameaças) que consiste em uma metodologia bastante popular no âmbito empresarial.

Site – Processo de comunicação envolve empresas e pessoas;

Bunkers - Centro de comando e controle de defesa contra possíveis ataques;

Killer application - é um programa que é considerado tão necessário, desejável ou melhor que os outros que, para muitos consumidores, justifica por si só a compra ou a adoção de um tipo particular de computador, de console de videogame, software, de sistema operacional ou de telefone celular.

1. INTRODUÇÃO

O terceiro setor é constituído por instituições que atuam em prol da defesa de direitos e na busca da autossatisfação das necessidades coletivas, não com o intuito de substituir o Estado, mas de ajudá-lo a criar novas formas de agir e enfrentar os problemas sociais conforme ressalta Santos *apud* (Torres, 2003, p.12)

Entre o Estado e o mercado abre-se um campo intenso para criar utilidade social através de um trabalho autovalorizado: uma sociedade-providência transfigura que, sem dispensar o Estado das prestações sociais a que se obriga a reivindicação da cidadania social, sabe abrir caminhos próprios de emancipação e não de resigna à tarefa de colmatar as lacunas do Estado e, deste modo, participar, de forma benévola, na ocultação da opressão e do excesso de regulação. (SANTOS *apud* TORRES, 2003 p. 12).

Com o surgimento dessas organizações abriram caminhos para o aperfeiçoamento da prestação de serviços sociais. Elas se destacaram não só pelas ações que executam, mas pela atuação inovadora que aos poucos foi se profissionalizando para intensificar as suas ações e ganharam destaque no cenário mundial.

Embora pesquisas relacionadas ao terceiro setor tenham aumentado a partir da década de 1990, estudos enfocando o seu campo de gestão, em especial aquele que considera a dinâmica própria dessas organizações, ainda são muito pouco explorados no Brasil.

Uma das grandes contribuições em que o terceiro se destacou no Brasil foi com o desenvolvimento de ações para promover a inclusão digital. As primeiras iniciativas serviram como modelo para que o governo fomentasse a disseminação de espaços públicos que ofereciam o acesso e o desenvolvimento das habilidades necessárias para navegar no mundo digital, os quais que são chamados de telecentros ou infocentros.

Ainda nos dias de hoje, muitas pessoas estão apartadas das tecnologias digitais devido a fatores econômicos e pela ausência de conhecimento para manuseá-las. Segundo dados do TIC Domicilio 2015, cuja pesquisa é realizada anualmente para medir o uso das tecnologias de comunicação e informação em domicílios, a desigualdade de acesso por classe social e área ainda persistem: na classe A, a proporção de domicílios com acesso à internet é de 98%; na classe B, 82%; na classe C, 48%; e entre as classes D e E, 14%. Quanto à proporção de domicílios com computador na classe A é de 100%, na B, 93% C, 54 e De E é de 10%.

Os motivos da falta do computador por aqueles domicílios que não tinham, na pesquisa de 2014, 43% alegaram ser devido à falta de interesse; 39% apontam a falta de necessidade e 35% ressaltam que é por falta de habilidade ou por não saberem usar computador, ou seja, por não conhecerem as TICs, muitas pessoas desconhecem que elas podem lhes oferecer, acentuando ainda mais as desigualdades sociais.

Para que esta realidade seja mudada, é necessário que ações sejam realizadas para oferecer o acesso, despertar o interesse e ensiná-las a utilizar as TICs. Mas a escassez de recursos e as dificuldades para gerir essas organizações são desafios que exigem cada vez mais a profissionalização delas e a necessidade da utilização de uma ferramenta de gestão que auxiliem os gestores a garantir os recursos para o seu funcionamento.

Mas, os autores que desenvolvem pesquisas sobre planejamento, estratégias e administração apresentam teorias que foram inicialmente desenvolvidas para atender as grandes corporações e auxiliar micro e pequenas empresas que visam lucro. Assim, a teoria apresentada é adequada aos problemas, ao ambiente e às condições das empresas, com recursos materiais, contando com administradores experientes e competentes para colocar em prática tais teorias.

Ao defrontar-se com as organizações sociais, onde na maioria das vezes o empreendedor, além de outras atividades, também exerce o seu gerenciamento, com recursos extremamente escassos, muitas vezes com pouca experiência administrativa, verifica-se a necessidade de estudos que auxiliem essas organizações a conhecer melhor o funcionamento da organização e a fazer uso das ferramentas gerenciais da iniciativa privada para o aperfeiçoamento de sua gestão e no aumento do impacto social provocado por suas ações. Desta forma, esses empreendimentos sociais necessitam de um modelo de planejamento estruturado que lhes dê informações e auxilie a traçar estratégias para captar recursos e prover a sua sustentabilidade.

Com o intuito de contribuir para este contexto, esta pesquisa realizou um estudo de caso para verificar se o plano de negócio pode ser utilizado para auxiliar a gestão de uma organização social a obter a sustentabilidade financeira e operacional para continuar funcionando e melhorar ainda mais a sua atuação. Baseando-se no trabalho de Terribili Filho (2014) que trata sobre o escopo de projeto para criação de um plano de negócios para a iniciativa privada e no livro de Ashoka e Mckinsey (2001) que aborda especificamente sobre a elaboração desta ferramenta de gestão para empreendimentos

sociais sustentáveis, foi elaborado o desenho de uma estrutura de plano negócio para ser utilizado pelas organizações sociais.

Para este estudo de caso foi selecionado a ASSINCAT (Associação Infocentro e Cultura Digital de Catalão-GO). Refere-se a uma organização social, que através de recursos públicos possibilitou a instalação de um infocentro na referida cidade e oferece desde 2015 cursos básicos e avançados de informática. Mas o fornecimento de bolsas dos professores e coordenação prevista pelo projeto é de apenas dois anos. Desta forma, ela necessita de um plano de negócio que lhe possibilite a continuar funcionando, contribuindo para que mais pessoas adquiram as habilidades necessárias para manusear o computador com a autonomia e lhe possibilite igualdade de oportunidades.

1.1 - Justificativa

A cidade de Catalão (GO) possui aproximadamente 98 mil habitantes segundo dados do IBGE de 2015, no entanto, parte significativa dessa população ainda é excluída digitalmente. Com o intuito de contribuir para diminuição desses excluídos, professores da Universidade Federal de Goiás criam a Associação Infocentro e Cultura Digital de Catalão (ASSINCAT) que, com o apoio da FAPEG e da Prefeitura Municipal de Catalão, criam um centro de inclusão digital na cidade. Através deste centro, a ASSINCAT proporciona o acesso e apropriação das tecnologias digitais às crianças, adolescentes e terceira idade, visando a qualificação de trabalhadores e a interação dos indivíduos com o Mundo digital.

Mas para que essas ações tenham continuidade, a gestão da ASSINCAT precisa apropriar-se de conceitos e ferramentas corporativas de gestão que auxiliem na elaboração de estratégias para garantir os recursos necessários para o seu funcionamento, ou seja, a sustentabilidade.

Desta forma, esta pesquisa ao refletir sobre o uso de ferramentas corporativas já consagradas pelos resultados alcançados, pretende elaborar um plano de negócios que auxilie a gestão gerencial da ASSINCAT a atingir sustentabilidade.

A execução deste estudo se justifica pela proposta de inovação às organizações do terceiro setor que necessitam de melhorar a sua atuação. Fornecer uma discussão teórica que contribua para as pesquisas existentes e para as futuras que serão desenvolvidas. De forma prática, esta pesquisa também contribui para a gestão da ASSINCAT aproveitar as oportunidades e superar as ameaças, e para outras que se

enquadram no mesmo setor, fazerem uso de ferramenta de gestão, como o plano de negócios, visando otimizar os recursos recebidos, conquistar novos parceiros, atrair investimentos, atender mais e melhor os usuários que dela necessitam.

1.3 - Objetivos

1.3.1 - Objetivo geral

Propor um plano de negócio que auxilie a gestão gerencial da Associação Infocentro e Cultura Digital de Catalão (ASSINCAT), a fim de garantir sua sustentabilidade.

1.3.2 - Objetivos específicos

Os objetivos específicos visam:

- Identificar o ramo de atuação das ONGs existentes em Catalão (GO);
- Desenvolver um estudo sobre a estrutura filosófica, gerencial e operacional da ASSINCAT;
- Verificar a percepção dos alunos e professores da ASSINCAT quanto ao funcionamento da mesma;
- Desenvolver a análise SWOT da mesma;
- Elaborar sugestões de melhorias e estratégias econômicas para a ASSINCAT visando sua sustentabilidade financeira.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 - Inclusão digital

Para entender o processo que gerou a exclusão digital e despertou o desenvolvimento por ações para promover a inclusão digital é importante contextualizar como a internet surgiu, quais medidas foram necessárias para torná-la acessível às “pessoas comuns” e como esse processo ocorreu no Brasil.

O processo para o desenvolvimento da Internet teve início em um período marcado por testes de bombas nucleares, crises políticas e conflitos bélicos em diversas regiões do planeta. Isso fez com que o Departamento de Defesa dos EUA, conduzisse um estudo sobre sistemas de defesa aéreos, contra aviões bombardeiros inimigos. Este estudo foi realizado por pesquisadores do Instituto de Tecnologia de Massachusetts (MIT) em conjunto com os militares e resultou na criação de um sistema de comunicação através da comutação de pacotes (CARVALHO, 2006).

Esse sistema consistia em um pacote de dados, que identificava tanto a sua origem quanto seu destino e poderia ser enviado de um local para outro. Desta forma, o sistema operava de maneira distribuída por vinte e três centros de processamento de dados instalados em *bunkers* gigantescos, cada qual contendo dois computadores de grande porte. Estes transmitiam as informações oriundas de milhares de radares e comparava com dados armazenados que, de forma rápida e confiável, viabilizavam a defesa contra aviões bombardeiros carregada de artefatos nucleares altamente destrutivos. O primeiro computador foi instalado em 1957 e o último em 1961, todos interligados entre si através de linhas telefônicas (CARVALHO 2006; KINIGHT, 2014).

A comutação de pacotes contribuiu para uma série de inovações que, em forma de ideias ou tecnologias, “abasteceram a nascente indústria de informática, como, por exemplo, o uso do modem para fazer a comunicação digital através de linhas telefônicas comuns, monitores de vídeos interativos, uso de computação gráfica (...)” (CARVALHO, 2006).

Já o conceito de computadores em redes conectados por roteamento foi desenvolvido em 1962 por Joseph Carl Robnet Licklider, do MIT que via a interação homem-máquina como a chave, não apenas para comandar e controlar, mas também para ligar as então separadas técnicas de computação eletrônica. Entre as primeiras

pesquisas que passaram a ser patrocinadas, sob o comando de Licklider, estava o desenvolvimento da computação interativa, com novas interfaces homem-computador e o uso de sistemas de tempo compartilhado (CARVALHO, 2006).

Desta forma, a técnica de transmissão de dados por comutação de pacotes, possibilitou a implantação dessa rede, através da criação da ARPANET, rede de pesquisa do Departamento de Defesa dos EUA. Essa rede foi projetada para compartilhar recursos de computação entre universidades de pesquisa apoiadas pelo Pentágono. Em 1969, ela tornou-se operacional quando conseguiu conectar quatro computadores hospedeiros. A realização desta conexão consistiu no “primeiro passo para a construção da internet”, e em 1972, foi introduzido o correio eletrônico, a primeira “*killer application*”. (CARVALHO, 2006; KINIGHT, 2014).

O passo seguinte deu-se em 1973, com a invenção do Protocolo de Controle de Transmissão (TCP), que garantia que a integridade de uma informação fosse mantida em todo o seu trajeto e do Protocolo da Internet (IP) no qual, estabelecia que cada computador, para enviar ou receber informações, deveria possuir um endereço único. Esses protocolos viabilizaram o que se conhece como “arquitetura aberta de comunicação em rede” (TCP/IP) e permitiram a interconexão entre redes de computadores de diversas tecnologias, onde quer que estivessem localizados (CARVALHO, 2006; KINIGHT, 2014).

Novos projetos para o Pentágono estenderam o conceito de pacotes para redes de rádio terrestre e satelital, que foram interconectadas à ARPANET em 1983, o que marcou o início da Internet. Em 1986 a ARPANET foi conectada à nova rede acadêmica, *National Science Foundation Network* (NSFNET). A ARPANET foi desativada em 1990, dando lugar a novos provedores de serviço de Internet (PSIs) que passaram a oferecer acesso à internet para clientes comerciais. À medida que redes locais, microcomputadores e estações de trabalhos mais avançados foram se disseminando, a Internet se expandiu rapidamente (KINIGHT, 2014).

Enquanto isso, outro grande avanço ocorreu na Europa, na Organização Europeia para Pesquisa Nuclear (CERN), um laboratório internacional de física, onde em 1989, Tim Berners – Lee propôs o compartilhamento de hipertexto, que seria um conjunto de documentos armazenados em diferentes locais e interligados entre si. Esses documentos poderiam ser recuperados usando aplicativos de navegação, o que abriria a Internet ao uso em massa. Desta forma, ele inventou uma implementação na Internet que se tornou a *World Wide Web*. Berners-Lee codificou o sistema da Web em seu

computador NeXT, no qual desenvolveu as primeiras versões de seus principais elementos: a linguagem Hypertext Markup Language (HTML), um código básico que facilitava o acesso e a comunicação na Web. (CARVALHO, 2006; KINIGHT, 2014)

Em 1993, a *Web* decolou com a introdução do primeiro navegador gráfico de ampla divulgação, chamado Mosaic que foi desenvolvido por uma equipe liderada por Marc Andreessen, no Centro Nacional para Aplicações de Supercomputação da Universidade de Illinois em Urbana-Champaign. O primeiro telefone celular com conectividade à internet foi lançado pela Nokia em 1996 (KINIGHT, 2014).

No Brasil, o processo que possibilitou a utilização da internet no Brasil iniciou-se com a modernização do setor de telecomunicação em 1964, período em que os militares assumiram o poder. Durante este período, os militares se empenharam para que o país dispusesse de uma infraestrutura moderna de telecomunicações, necessária à segurança e ao desenvolvimento da integração nacional. Para isso, foi desenvolvido um plano para implantação, expansão e operação de uma Rede Nacional de Telex e uma Rede Nacional de Transmissão de Dados incluindo também ligações internacionais (CARVALHO, 2006; KINIGHT, 2014).

Em 1975, ocorreu em São Paulo o I Seminário Latino-Americano sobre Comunicação de Dados e um acesso à ARPANET, a percussora da internet que havia sido criado nos Estados Unidos, foi demonstrada pela primeira vez no Brasil. O acesso ocorreu por uma conexão que ligou os terminais do Anhembi ao da rede americana e possibilitou uma comunicação com os norte-americanos. A novidade despertou o interesse dos governantes, das universidades e da sociedade para essa conexão de computadores em rede (KINIGHT, 2014).

A partir de então, o governo implantou uma política industrial visando o domínio tecnológico e a consolidação de um parque industrial brasileiro, voltado à demanda do Sistema Nacional de Telecomunicações que resultou em patentes de tecnologias de telecomunicações. Pesquisas em comutação de pacotes, redes locais e interligação de redes foram desenvolvidas pelo governo em parceria com universidades. Foi criada a Secretaria Especial de Informática (SEI), que assumiu o controle dos fluxos de dados transfronteiriços e apoiou uma arquitetura de rede, para interligação de sistemas abertos (CARVALHO, 2006; MEDEIROS NETO, 2012).

Desta forma, o governo militar contribuiu com a estruturação da infraestrutura de rede e pesquisas voltadas para o desenvolvimento da tecnologia nacional. Mas assim como em outras partes do mundo, a Internet no Brasil nasceu na Academia, pois as

universidades tinham o anseio interagir com as grandes redes acadêmicas ao redor do mundo, como um meio rápido e barato de comunicação para o ambiente acadêmico (COSTA, 2012; SILVA, 2008).

Os primeiros passos neste sentido ocorreram em 1970, pela Associação das Universidades do Rio Grande do Sul, que possuía uma proposta de compartilhamento de dados entre instituições dotadas de recursos tecnológicos, de maneira a permitir o acesso das demais instituições, porém de modo remoto. Aconteceram várias tentativas para desenvolver uma rede de computadores que facilitasse a comunicação entre as comunidades acadêmica e científica brasileira até que em 1988, a primeira conexão foi bem-sucedida: A FAPESP (Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo) estabeleceu contato com o FERMILAB (Laboratório de Física de Altas Energias), em Chicago. A partir desta conexão, foi possível conectar o Brasil à rede BITNET (CARVALHO, 2006; COSTA 2012; KINIGHT, 2014).

Mais tarde, a conectividade IP (*Internet Protocol*) começou a se disseminar entre outras universidades brasileiras que foram inseridas na rede, dando início às transferências de dados e arquivos e, posteriormente, liberou-se o acesso a outras instituições não acadêmicas. (KINIGHT, 2014)

Assim sendo, as conexões se multiplicaram exponencialmente e acabaram por exigir uma mudança drástica em diversas estruturas no Brasil, desde a infraestrutura de telecomunicações (iniciando com a instalação de linhas dedicadas às conexões internacionais) até às estruturas governamentais de gestão e controle desta nova rede (CARVALHO, 2006; COSTA, 2012).

Com o fim do governo militar, foi devolvida a cidadania política a inúmeros brasileiros que, ao retornar ao país, fortaleceram os movimentos sociais e lutaram em prol da democratização da internet no Brasil, que até então era restrito às universidades. Para isso, Carlos Afonso, em parceria com Herbet de Souza (mais conhecido como Betinho), ambos exilados políticos, fundou em 1981 o Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (IBASE). Trata-se de uma instituição brasileira sem fins lucrativos do terceiro setor que, além de desenvolver projetos sociais, tornou-se promotora de redes entre as ONGs, tanto no Brasil quanto em todo o mundo. (CARVALHO 2006; COSTA, 2012; KIGNHT, 2014).

Afonso também foi um bem-sucedido mobilizador de apoio financeiro para seus esforços de adoção de redes de comunicação. Um destes apoios financeiro ele conseguiu com a aprovação de um projeto em que o IBASE forneceria o suporte a

conexões com a internet para todos os espaços da Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente, o qual ficou conhecido como ECO- 92 e demandava a instalação de uma infraestrutura em rede que permitisse a transmissão e circulação instantânea de dados para a cobertura do evento. A instalação desta rede logística para um evento do porte da ECO-92 gerou um importante precedente para a instalação de redes e conexões permanentes no Brasil que, a partir deste evento se juntou à internet global com duas ligações internacionais estabelecidas por instituições acadêmicas (COSTA, 2012; KNIGHT, 2014).

Este projeto de Internet foi um marco importante que quebrou resistências governamentais à abertura de conexões permanentes para a RNP (Rede Nacional de Pesquisa) no país, trazendo pela primeira vez aos órgãos governamentais a necessidade de compreender e discutir a internet de maneira objetiva. Do ponto de vista da política de Internet no Brasil, o IBASE propunha como base um caminho que garantisse a capitalização dos serviços e a garantia de que esses estivessem fora do alcance do monopólio estatal de telecomunicações, sempre priorizando a democratização das informações. (CARVALHO, 2006).

Assim, foi através do IBASE que nasceu o primeiro serviço brasileiro de Internet não-acadêmica e não-governamental, conhecido como Alternex, uma conexão direta com a internet nos Estados Unidos, a internet no Brasil (CARVALHO, 2006; SANTOS, 2008; KINIGHT, 2012).

O IBASE, além de ter sido o responsável pela criação do primeiro serviço brasileiro e importante para a expansão da Internet no Brasil, também foi o desbravador da informática no universo do terceiro setor. Cumpriu um papel inicial autodesignado de democratizar a informação e universalizar o correio eletrônico no Brasil, instituindo novos alcances para a tecnologia da informação e comunicação, conforme desabafou Betinho: “A universidade teve acesso à computação durante anos e anos e o que eles fizeram para democratizar? Nada. Os pesquisadores ficavam se comunicando com o mundo, mas não com a realidade brasileira”. (DORIA e AGUIAR, 2002 *apud* CARVALHO 2006).

A partir de então, a mobilização da população, em ter acesso aos recursos de comunicação e informação, exigiram ações do governo que passou a investir na RNP, a qual havia sido fundada em 1989 para construir uma infraestrutura nacional de rede internet de âmbito acadêmico e disseminar o uso de redes no país. Assim foram estabelecidos novos cronogramas e orçamentos para as diversas atividades necessárias

para o fortalecimento da RNP. O seu primeiro coordenador, Tadao Takahashi, fez com que a RNP em 1992 começasse a operar uma rede interligando onze capitais no Brasil e começou a se preocupar com a alfabetização das pessoas para ter o acesso às tecnologias digitais. A própria RNP trabalhava na consolidação e fortalecimento de padrões técnicos, assim como na disseminação de uma cultura da Internet, através do fornecimento de serviços comuns às redes acadêmicas (CARVALHO, 2006).

Com a infraestrutura no caminho da consolidação, o passo seguinte foi dado com a privatização da Embratel (Empresa Brasileira de Comunicação), que ocorreu em 1995, pelo então Presidente da República, Fernando Henrique Cardoso. Seu objetivo era acabar com o monopólio estatal nas telecomunicações e massificar a disponibilização da internet à população brasileira. Para isso, o acesso à Internet se tornou um serviço de valor agregado fornecido por provedores de acesso à internet. (COSTA, 2012; CARVALHO, 2006; KINIGHT, 2014).

Para garantir a qualidade técnica, a inovação e a disseminação dos serviços de acesso à internet fornecida por provedores, o Governo Federal emitiu uma portaria Inter-Ministerial que serviu como um aparato jurídico de regulação e de privatização da Internet no Brasil. Nesta portaria também foi constituído o Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br), que seria o responsável por coordenar e integrar todas as iniciativas de serviços da Internet no Brasil. Para a emissão desta portaria, foi fundamental o apoio do IBASE e os seus fundadores fizeram parte da equipe do primeiro CGI (KINIGHT, 2014; CARVALHO, 2006).

Assim, a comercialização da internet permitiu que “pessoas comuns” pudessem adquirir o serviço e conectar-se na rede mundial de computadores para usufruir dos benefícios dela propiciado. Mas, os fatores socioeconômicos do Brasil, restringiram o acesso à internet das pessoas que não dispunham de recursos financeiros para a aquisição do serviço e nem das habilidades necessárias para manusear as novas tecnologias. Assim, a internet em banda larga ficou fortemente concentrada em regiões de alta densidade populacional e maior renda (SILVA NETO & CARVALHO, 2008; BARRETO JUNIOR & RODRIGUES 2012; MORI, 2011).

Essa desigualdade de acesso às TICs provocada pelas diferenças entre níveis de renda, raças, gênero, idade e localização geográfica, segundo Mattelart (2002), criou uma marginalização informacional: “a divisão entre ricos e pobres da informação”, ou seja, a divisão entre aqueles que possuem acesso e as habilidades necessárias para manusear as TICs e aqueles que não possuem. Esses indivíduos foram apartados, ou

seja, separados em dois grupos: os incluídos digitalmente e os excluídos digitalmente (MORI, 2011; COSTA, 2012).

A falta do acesso e das habilidades às TICs, que restringiu também o acesso ao emprego e renda, tornou um problema denominado de “exclusão digital”. Diante da necessidade iminente de posicionamento e ação perante o avanço das TICs e do crescimento de sua importância no processo de desenvolvimento das sociedades, surgiram as ações de inclusão digital para promover o acesso à internet e a apropriação das novas tecnologias (MORI, 2011; COSTA, 2012; ALONSO *et al*, 2010; LÉVY, 1993).

Desta forma, a inclusão digital se tornou cada vez mais importante para a superação de problemas sociais, como será abordado a seguir sobre o que é e como dar o acesso aos excluídos do mundo digital.

2.1.1 - Conceitos e finalidades

Em função dos aspectos contemplados nesta pesquisa, é importante entender os significados e as inter-relações entre os termos centrais que delinearão esse trabalho. Desse modo, a inclusão digital é um conceito muito recente que deriva de um ambiente de fortes lutas sociais que ainda está se solidificando. (LIZUKA, 2003; MORI, 2011; COSTA, 2012).

Neste sentido, Gonçalves (2011), conceitua inclusão digital como sendo a identificação e superação de barreiras que geram exclusão:

Inclusão é o ato de incluir e relacionar, (...) é o movimento de se inserir algo ou alguém, num determinado espaço-tempo, digital ou não, que o excluiu. Para se inserir algo ou alguém, há que se descobrir o motivo, a razão, o sistema, enfim, o obstáculo ou a barreira que gerou a exclusão. Portanto, a expressão “inclusão digital” tem como eixo central a busca pela superação das barreiras e obstáculos que são instituídos nas relações sociais e que acabam por gerar as exclusões. (GONÇALVES, 2011, p. 22)

De acordo com Gonçalves (2011), a inclusão digital é a ação para promover o acesso e à apropriação das TICs, através da identificação das barreiras que impedem os cidadãos excluídos terem o acesso às redes de informação, a fim de que não se perpetuem as causas da exclusão.

Assim, a inclusão digital funciona como um vetor de melhoria da condição de vida dos excluídos e contribui para a inclusão social. A inclusão social é um termo que

remete à inserção de pessoas, cujos recursos econômicos estão abaixo da média populacional que são consideradas excluídas do ambiente educacional ou do mercado de trabalho. Os excluídos sofrem limitações devido a fatores como gênero, condições socioeconômicas, deficiência física, raça, falta de acesso às tecnologias, etc. Portanto, incluir socialmente diz respeito a dar condições a essas pessoas de serem incorporadas ao contingente da sociedade que pode usufruir dos benefícios provenientes das tecnologias (SILVEIRA, 2001; LEMOS, 2004, *apud* MORI, 2011; PASSOS & ABREU, 2011).

Segundo Mori (2011), as ações de inclusão digital contribuem para o desenvolvimento multidimensional do indivíduo. Ao ter acesso às informações e obter conhecimentos, o indivíduo terá condições de participar, de maneira crítica, do contexto político, social e cultural (GONÇALVES, 2011; MORI, 2011).

Desta forma, existem vários motivos para o desenvolvimento de ações de inclusão digital e a importância para realização de estudos sobre o assunto que passa a ser elemento-chave para superação de desigualdade, de agregação de valor, criação de emprego qualificado e, conseqüentemente, de propagação do bem-estar. O indivíduo qualificado e apropriado das novas tecnologias terá melhores oportunidades de emprego e, conseqüentemente, melhores condições de vida (OLIVEIRA, 2011; MORI, 2011).

Segundo Silveira (2003, p. 33), incluir digitalmente significa universalizar o “acesso ao computador conectado à Internet, bem como, ao domínio da linguagem básica para manuseá-lo com autonomia” e garantir um conjunto mais amplo dos cidadãos que não obtêm acesso às TICs pela via do mercado (MORI, 2011). “Será cada vez mais fácil e barato conectar-se, porém não basta apenas garantir o acesso às novas tecnologias, deve-se garantir que todos possam interagir e ganhar autonomia no ciberespaço”. (LÉVY 1999, p. 238).

Para isso, deve-se ter em mente que a inclusão digital significa muito mais do que ter o acesso a um computador e à internet. É necessário desenvolver as habilidades para uma relação mais autônoma com as tecnologias de comunicação e informação, conforme será abordado a seguir. (MORI, 2011)

2.1.1 - Formas de promover a inclusão digital

Com o intuito de compreender como promover o acesso às TICs, Lemos e Costa (2005) explicam que existem duas formas de realizar a inclusão digital, uma delas é a inclusão espontânea, que se refere aos cidadãos que convivem ou passaram a utilizar os dispositivos tecnológicos de forma natural, através da utilização dos caixas eletrônicos e as crianças jogando nos *tablets* que, por necessidade ou por vontade, foram obrigados a incluir-se ou aprenderam a usar as diversas ferramentas da era da informação. A outra forma é a inclusão induzida, realizada através da criação de espaços, projetos, dinâmicas educacionais por iniciativas governamentais, privadas ou do terceiro setor que visam induzir a formação, o acesso e a destreza no manuseio das novas tecnologias de comunicação e informação. (LEMOS & COSTA, 2005)

Lemos e Costa (2005, p. 10) desenvolveram uma matriz para contemplar programas de inclusão digital a partir de uma avaliação mais sucinta e direta, expondo as etapas do processo induzido de inclusão digital:

Técnica – Destreza no manuseio do computador, dos principais softwares e do acesso à internet. Estímulo do capital técnico.
Cognitiva – autonomia e independência no uso complexo das TICs. Visão crítica dos meios, estímulo dos capitais cultural, social e intelectual. Prática social transformadora e consciente. Capacidade de compreender os desafios da sociedade contemporânea.
Econômica – capacidade financeira em adquirir e manter computadores e custeio para acesso à rede e software básico. Reforço dos quatro capitais (técnico, social, cultural e intelectual). (LEMOS E COSTA, 2005, p. 10)

Desta forma, pressupõem que o processo de inclusão deve ser contemplado levando em consideração os aspectos econômicos, em que os indivíduos devem ter condições financeiras de acesso às novas tecnologias; os aspectos cognitivos, pois as pessoas necessitam possuir uma visão crítica e a capacidade independente de uso e apropriação dos novos meios digitais; e os aspectos técnicos, pois os indivíduos precisam ter conhecimentos operacionais de programas e de acesso à Internet. Sob esse enfoque, incluir é uma questão ampla, pois deve abranger ações em todos os aspectos mencionados. (LEMOS E COSTA, 2005)

Colaborando neste sentido, Mori (2011, p. 40) aglutinou as ações para prover a inclusão digital em três vertentes: “a) inclusão digital como acesso; b) inclusão digital como alfabetização digital; e c) inclusão digital como apropriação de tecnologias”. A primeira é caracterizada pela disseminação de bens e serviços relacionados à

infraestrutura, que inclui os dispositivos como computadores, telefones e outros aparatos técnicos que permitem a interface humana com os computadores e as redes técnicas de transmissão de dados que correspondem à internet. A segunda vertente compreende a infraestrutura tecnológica como algo similar ao lápis e ao papel para quem não é alfabetizado, em que as habilidades de uso das TICs são tão ou mais importantes do que os indicadores de acesso. A última vertente considera como objetivo da inclusão digital a apropriação das TICs, e não apenas a capacidade de utilização básica que além de superarem as dificuldades técnicas, passam a interagir, gerar novos conhecimentos e ganhar autonomia no ciberespaço. (MORI, 2011; LEVY, 1993; SILVEIRA, 2003).

Desta forma, a inclusão digital se relaciona aos esforços em dar o acesso e induzir o processo de alfabetização digital dos indivíduos, através das habilidades técnicas e a apropriação das tecnologias por meio dos aspectos cognitivos. (LEMOS & COSTA, 2005; MORI, 2011). Entretanto, a grande questão que permeia os estudos sobre inclusão digital é saber qual a melhor forma de dar o acesso às TICs e induzir esse processo de aprendizagem. Desta forma, é necessário superar as barreiras impostas para o tratamento da exclusão digital, conforme descreve Lemos (2007):

A grande questão reside em como lidar com a exclusão digital existente no país, como o Brasil, que conta com altos índices de pobreza e analfabetismo. É certo que a pobreza e o analfabetismo se constituem como problemas que precisam ser sanados com urgência. Mesmo assim, não há como pensar a exclusão digital em segundo plano, visto que o desenvolvimento das tecnologias se dá cada vez mais rapidamente e o abismo existente entre incluídos e excluídos tende a aumentar (LEMOS, 2007, p. 16).

Segundo Passos e Abreu (2011), o acesso físico é parte determinante das ações governamentais em proporcionar os meios para que os cidadãos possam fazer o uso regular das TICs. A utilização regular pode ser concretizada através do uso doméstico, do próprio computador interligado à rede mundial, o que enfatiza a questão do acesso como possibilidade econômica de aquisição; ou utilizando lugares públicos (disponibilizado por órgãos governamentais) ou privados (mediante pagamento) que possibilitem o emprego das TICs. (PASSOS & ABREU, 2011; MORI, 2011)

Segundo Mori (2011), é plausível e necessário que o Estado propicie igualdade de oportunidade, o que se traduz em educação básica, para que os indivíduos sejam capazes de se organizar em grupos competitivos institucionalizados, em torno principalmente de seus interesses econômicos e assim participem dos jogos políticos e sociais. A autora defende ainda que, as políticas de implantação e manutenção de

espaços coletivos, permitem racionalizar a aplicação dos recursos e contribuir para inclusão digital do Brasil.

Desta forma, a inclusão digital se tornou objeto de atuação do Estado, visando à redução na desigualdade de acesso e uso cotidiano das tecnologias digitais de informação. Como a atuação do Estado se faz através de políticas públicas, a inclusão digital passou a fazer parte delas e a ser desenvolvidos programas e projetos para disseminação das TICs. (MORI, 2011).

2.2 - Políticas públicas

As políticas públicas visam responder demandas, principalmente dos setores marginalizados da sociedade, considerados como vulneráveis. Elas são compreendidas como um conjunto de ações tomadas e implementadas para atender uma demanda social, desta forma, as ações do Estado em promover acessos às tecnologias da informação e comunicação e as habilidades para apropriarem delas também se constituem uma política pública. (MORI, 2011; OLIVEIRA, 2011)

Essas demandas são interpretadas por aqueles que ocupam o poder, mas sofrem influências da sociedade civil através da pressão e mobilização social. (RUA, 2007)

Quanto a definição do que é política pública, Souza (2006), visando contribuir com a visão de outros autores, destaca:

Mead (1995), a define como um campo dentro do estudo da política que analisa o governo à luz de grandes questões públicas e Lynn (1980), como um conjunto de ações do governo que irão produzir efeitos específicos. Peters (1986) segue o mesmo veio: política pública é a soma das atividades dos governos, que agem diretamente ou através de delegação, e que influenciam a vida dos cidadãos. Dye (1984) sintetiza a definição de política pública como “o que o governo escolhe fazer ou não fazer”. (SOUZA, 2006, p.24)

Observam-se as diferentes visões de cada autor, mas que de maneira geral trata sobre as ações do governo para atingir determinado objetivo. Teixeira (2002) não trata políticas públicas como estudo ou ações, mas sim como diretrizes e princípios norteadores de ação do poder público, que seriam as regras e procedimentos para as relações entre poder público e sociedade, mediações entre atores da sociedade e do Estado.

Existem políticas públicas que objetivam promover o desenvolvimento, outras políticas de cunho mais estratégico (econômicas), e ainda aquelas de regulação de

conflitos entre os diversos atores sociais. Elas refletem conflitos de interesses e também arranjos de poder que perpassam tanto as instituições do Estado quanto as da sociedade. Diante disso, tornam-se necessárias mediações sociais e institucionais, a fim de se obter um mínimo de consenso, havendo dessa forma a legitimação das políticas e a apresentação de resultados, possibilitando a sua eficácia. (TEIXEIRA, 2012; OLIVEIRA, 2011).

Segundo Heidemann (2009, p 34), o processo de políticas públicas é constituído por um ciclo conceitual de quatro etapas, conforme Figura 1:

Figura 1: Ciclo das políticas públicas



Fonte: Adaptado de Heidemann (2009).

A primeira etapa apontada na Figura 1, refere-se às decisões políticas tomadas para resolver problemas sociais previamente estudados que podem ser demandas existentes, novas, recorrentes ou reprimidas. As demandas novas são aquelas resultantes do surgimento de novos problemas ou que existiam, mas não exerciam pressões sobre o sistema. A partir da descoberta de demandas por meio de pressões, os governos democráticos tentam alinhar seus propósitos às demais demandas, resultando na tradução dessas necessidades em plano, programas, projetos, base de dados ou sistema de informação e pesquisas, que produzirão resultados ou mudanças no mundo real. (OLIVEIRA, 2011; HEIDEMANN, 2009)

A implementação das políticas públicas compreende o conjunto de ações realizadas por grupos, de natureza pública ou privada, direcionadas para a consecução de objetivos ora estabelecidos na fase de formulação. Trata-se das ações para fazer “uma política sair do papel e funcionar efetivamente, com resultado concreto”. Nesta fase, poderá haver uma reformulação de questões iniciais, afinal, os problemas envolvidos, não são conhecidos antecipadamente em sua totalidade e ainda vão surgindo na medida em que o processo avança. (OLIVEIRA, 2011; HEIDEMANN, 2009)

De acordo com Rua (2007 p. 14), os estudos que indicam condições ideais e necessárias para uma implementação perfeita, como a disponibilização dos recursos necessários, são:

1. As circunstâncias externas à agência implementadora não devem impor restrições que as desvirtuem;
2. O programa deve dispor de tempo e recursos suficientes;
3. Não apenas não deve haver restrições em termos de recursos globais, mas também, em cada estágio da implementação, a combinação necessária de recursos deve estar efetivamente disponível;
4. A política a ser implementada deve ser baseada numa teoria adequada sobre a relação entre a causa (de um problema) e o efeito (de uma solução que está sendo proposta);
5. Esta relação entre causa e efeito deve ser direta e, se houver fatores intervenientes, estes devem ser mínimos;
6. Deve haver uma só agência implementadora, que não depende de outras agências para ter sucesso; se outras agências estiverem envolvidas, a relação de dependência deverá ser mínima em número e em importância;
7. Deve haver completa compreensão e consenso quanto aos objetivos a serem atingidos e esta condição deve permanecer durante todo o processo de implementação;
8. Ao avançar em direção aos objetivos acordados, deve ser possível especificar, com detalhes completos e em sequência perfeita, as tarefas a serem realizadas por cada participante;
9. É necessário que haja perfeita comunicação e coordenação entre os vários elementos envolvidos no programa;
10. Os atores que exercem posições de comando devem ser capazes de obter efetiva obediência dos seus comandados. (RUA, 2007 p. 14)

Diante dessas condições ideais de implementação, apresentadas por Rua (2007), pode-se perceber a dificuldade que há no processo de implementação das políticas públicas e a necessidade de um planejamento detalhado para que elas obtenham os resultados almejados.

A terceira etapa ressalta o acompanhamento e controle das políticas públicas para verificar como efetivamente elas estão funcionando. Devem levar em consideração

as reformulações e influências externas, atuando como elo entre, o que foi planejado e o que está efetivamente sendo executado. (OLIVEIRA, 2011)

A última etapa do ciclo é a avaliação, que tem por objetivo identificar os resultados alcançados de política pública para a sua continuidade, aperfeiçoamento, reformulação ou simplesmente, descontinuidade. Segundo Oliveira (2011), a avaliação não é realizada com tradição no Brasil, não existindo avaliações criteriosas acerca das políticas públicas que são dificultadas ainda pelas inúmeras políticas existentes no país.

Segundo Schimidt (2008), uma avaliação consistente deveria ser um estudo dos êxitos e das falhas do processo de sua execução. Desta forma, as avaliações de programas podem proporcionar mudanças na forma de atuação do governo, melhoria dos programas (aprendizado organizacional) e a melhor alocação orçamentária e ao suporte no estabelecimento de responsabilidade. (SCHIMIDT, 2008)

No Brasil, as políticas de inclusão digital começaram a ser construídas apenas recentemente, se comparadas ao leque das políticas sociais (como saúde, educação, assistência) e mesmo de infraestrutura (telecomunicações, estradas, saneamento). Possuem caráter intersetorial, uma vez que têm por objeto as formas que a sociedade constrói e continuamente reconstrói para lidar com informação e comunicação, aspectos fundamentais a todas as políticas públicas. (MORI, 2011)

Segundo Mori (2011), as políticas públicas de inclusão digital têm por objetivo desenvolver o mercado, solucionar situações de vulnerabilidade e tratar das múltiplas dimensões sociais que podem ser trabalhadas, mediante habilidades com a utilização das TICs. Para se atingir esses objetivos é necessária a implantação e manutenção de espaços, que possibilitem o acesso de uso coletivo e gratuitos, os quais ficaram conhecidos como telecentros ou infocentros que, segundo o Governo Federal podem assim ser definidos:

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. (...)(BRASIL, 2015)

Desta forma, os infocentros se constituem como uma alternativa importante para proporcionar a apropriação das tecnologias da informação e comunicação pela comunidade na qual cada um está instalado e a mais vantajosa em relação a custo e benefícios. Por isso, a disseminação destes espaços públicos faz parte das políticas públicas de inclusão digital. (MORI, 2011; COSTA, 2012)

Mas para que um Infocentro possa funcionar, é necessária a disponibilização dos recursos para o seu funcionamento. Neste sentido, Warschauer (2006), Rondelli (2003) e Sorj (2003), em seus estudos, defendem a convergência de recursos digitais (linguagem e conteúdo), físicos (computadores e conectividade), humanos (letramento e educação) e sociais (comunidades e instituições). Desta forma, Warschauer (*apud* Mori 2011) sistematiza em quatro eixos os requisitos para utilização das tecnologias na perspectiva da “inclusão digital” e a garantia dos recursos necessários à inclusão digital, como segue:

Recursos Físicos: Instalação, manutenção e atualização de equipamentos, conexões de telecomunicação e espaço físico adequado; (infraestrutura técnica); **Recursos Digitais:** conteúdos tornados disponíveis em formato digital na rede, incluindo instalação e atualização de softwares; **Recursos humanos:** capacitação de cidadãos em diferentes níveis de uso das tecnologias, incluindo alfabetização digital (e também a literária) e modalidades específicas para o emprego da informática e a comunicação em rede a partir da dinâmica de cada realidade local; **Recursos sociais:** relacionados à estrutura comunitária, institucionais e da sociedade em apoio ao acesso às tecnologias. (MORI, 2011, p. 67)

Os recursos físicos contemplam o espaço adequado, os equipamentos (data show, computadores, impressora), a conexão à internet e os serviços para garantir o funcionamento do telecentros. Segundo Mori (2011) o desafio de garantir o conjunto de recursos necessários à inclusão digital esbarra no problema da infraestrutura, assim como em outras políticas sociais “clássicas” (saúde, educação, assistência social e previdência),

Esta infraestrutura se torna um problema ainda mais agravante em regiões remotas que não possuem sequer serviço público de energia elétrica, como o semiárido nordestino e a Floresta Amazônica, quanto mais conexão à internet. Mas estes problemas devem ser enfrentados e superados, pois a disponibilidade desses meios físicos é um requisito imprescindível à inclusão digital. (MORI, 2011)

Quanto aos recursos digitais, são os conteúdos tornados disponíveis na rede, ou seja, os sistemas operacionais das máquinas e em aplicativos que permitem aos equipamentos servir a múltiplos usos. A dificuldade de se garantir estes recursos deve superar a barreira do idioma dos equipamentos que predominam a língua inglesa. Outro ponto a ser superado refere-se aos *softwares* que fazem o aparato físico funcionar, os quais evoluem continuamente e muitos necessitam de licenças pagas para funcionar. Diante disso, a utilização de softwares livres tem si defendida nas políticas de inclusão

digital que são assim denominadas, pois não necessitam de autorização para serem baixadas e disponibilizam código-fonte para que qualquer indivíduo com conhecimento possa, além do acesso, estudá-lo e realizar ajustes e adaptações. Assim, os conteúdos e softwares digitais também são imprescindíveis para a inclusão digital. (MORI, 2011)

Outro recurso necessário à inclusão digital é garantir que existam pessoas (recursos humanos) em condições de proporcionar que um número grande de outras pessoas se aproprie do uso das tecnologias para diferentes finalidades e em variados níveis de habilidade. A primeira habilidade fundamental é a própria alfabetização literária, sem a qual um indivíduo não explora plenamente os conteúdos digitais, ainda que consiga acessá-los. A chamada alfabetização digital consiste em aprender a usufruir das tecnologias da informação e da comunicação, de modo a empregá-las em consonância com necessidades individuais e coletivas. (MORI, 2011)

As habilidades de uso das TICs são cumulativas e evolutivas, demandam contínua atualização e aperfeiçoamento, em especial tendo em vista o acelerado desenvolvimento tecnológico. Sendo assim, as ações de inclusão digital demandam um corpo técnico finalístico estruturado, atualizado em atividade permanente, atento às necessidades dos cidadãos a que a política se dirige e à evolução tecnológica. Outro aspecto a ser levado em consideração na análise dos programas é a valorização da formação dos recursos humanos que constitui um custo tanto a remuneração, assim como a formulação e atualização para os cofres públicos. (MORI, 2011)

O último aspecto em termos de recursos para propiciar a inclusão digital, colocado por Warschauer (2006) e Mori (2011), são os recursos sociais, relacionados às estruturas comunitárias, institucionais e da sociedade em apoio ao acesso às tecnologias. Segundo os autores, os sujeitos envolvidos na inclusão digital relacionam-se coletivamente e, desta forma, o conjunto dos atores sociais envolvidos influenciam mutuamente nos processos de aprendizagem e incentivos para os demais membros da comunidade na qual estão inseridos. Segundo Mori (2011, p. 71), “se um indivíduo se identifica e se relaciona com outro que já maneja o computador, isso contribui para a percepção de si próprio como sujeito capaz de usufruir da mesma tecnologia e, portanto, de aprender como utilizá-la”. Assim, as relações entre indivíduos e o apoio dos diferentes setores da sociedade podem influenciar e dar adesão necessária para a apropriação tecnológica de uma comunidade de uma cidade e região do Brasil.

Desta forma, assume-se aqui que são, no mínimo, esses elementos – recursos físicos, digitais, humanos e sociais – que devem estar no foco de ação do Estado ao

desenvolver uma política pública de inclusão digital e assim como para os serviços oferecidos pela ASSINCAT. Segundo Mori (2011), a garantia destes recursos, confere efetividade potencial à política pública, pois sem que eles estejam disponíveis à população, a efetividade não é atingida. Assim, a autora define em seu estudo o que é efetividade potencial:

A efetividade potencial consiste na capacidade de tornar disponíveis os recursos necessários à inclusão digital. Estes devem ser garantidos nos processos implementados pelas iniciativas que têm por objetivo promover a apropriação das TICs. (MORI: 2011, p. 72)

Assim sendo, é possível obter um caminho para identificar os parâmetros de efetividade das políticas públicas de inclusão digital que contribuirá para a elaboração da metodologia a ser aplicada nesta pesquisa, que pretende avaliar as políticas públicas de inclusão digital no Estado de Goiás, conforme será abordado a seguir.

2.2.1 - Efetividade das Políticas Públicas de Inclusão Digital

A efetividade está relacionada ao efeito desejado de promover a inclusão digital da população a partir de uma política pública que dependerá da disponibilidade dos recursos físicos, digitais, humanos e sociais essenciais à inclusão digital (MORI, 2011; WARSHAUER, 2006). Garantir que esses recursos estejam presentes nas comunidades é, ou deveria ser, o primeiro objetivo das iniciativas de telecentros de caráter público e comunitário.

Os governos realizaram discussões internas sobre as iniciativas de inclusão digital e apontaram a necessidade de atuação pública federal na garantia de equipamentos de informática e sua manutenção de conectividade em banda larga, de formação contínua de agentes de inclusão digital e da importância da criação de mecanismos de avaliação, orçamento e coordenação institucional. (MORI 2011)

Considera-se que um infocentro deve proporcionar a apropriação das tecnologias da informação e comunicação pela comunidade. Para isso, é necessária a disponibilização dos recursos necessários para o seu funcionamento, que segundo Cruz (2001) e Mori (2011) são:

- I – Recursos físicos (infraestrutura);
- II - Recursos digitais (conteúdos, softwares);
- III – Recursos humanos e sua formação (desenvolver/aperfeiçoar o uso das TICs);
- IV – Recursos sociais (legitimidade e forma política de atuação).

Para tratar de infocentros e outros espaços físicos de inclusão digital de uso público não comercial, para cada um desses recursos de efetividade da inclusão digital deve contemplar quatro estágios sistematizados da seguinte maneira: a) aquisição, obtenção, produção ou contratação de recursos em questão; b) instalação dos recursos, colocando-os à disposição de quem deve utilizá-los; c) manutenção, do ponto de vista técnico e de disponibilidade contínua; e d) atualização tecnológica e também das pessoas envolvidas, incluindo formação continuada, renovação e inovação (CRUZ, 2001; MORI, 2011, WARSCHAUER, 2006).

Levando em consideração os elementos abordados por Warschauer (2006), Mori (2011) elaborou uma Matriz para avaliação de efetividade potencial relacionada aos recursos necessários à inclusão digital e à dinâmica de disponibilidade desses recursos, conforme Quadro 1:

Quadro 1: Matriz de avaliação da efetividade potencial das ações de inclusão digital

RECURSOS	ALTA	MÉDIA	BAIXA
Físicos	- obtenção - instalação - manutenção - atualização - apropriação local da gestão	- obtenção - instalação - manutenção	- obtenção - instalação
Digitais	- obtenção - instalação - manutenção - atualização - apropriação local da gestão	- obtenção - instalação - manutenção	- obtenção - instalação
Humanos	- compromisso e formação inicial (capacitação inicial de agentes locais de ID/ oferta de capacitação à população) - manutenção (dos agentes/ da capacitação) - atualização (da qualificação dos agentes/ da capacitação) - apropriação local da gestão	- compromisso - formação inicial - manutenção	- compromisso - formação inicial
Sociais	- instalação (de mecanismos de participação e interlocução, como conselho gestor) - manutenção (de mecanismos de participação e interlocução) - atualização (dos mecanismos de participação) - apropriação local da gestão	- instalação - manutenção (há mecanismos de participação, mas não se atualizam nem se desdobram em apoio político e legitimidade)	instalação processos topdown /dominado por grupo específico sem legitimidade nem representatividade perante a comunidade

Fonte: Adaptado de MORI (2011, p. 143)

Esta matriz demonstra quais os recursos são necessários para a efetividade das ações de inclusão digital proporcionadas por um infocentro e como eles devem ser disponibilizadas à sociedade. Não basta realizar a instalação, deve-se realizar a manutenção e atualização dos recursos para que alcançar alta efetividade e contribuir para inserção dos indivíduos a conhecer e utilizar as tecnologias digitais.

Desta forma, a efetividade potencial de uma iniciativa de inclusão digital pode ser considerada alta se os quatro estágios são contemplados pelo programa ou projeto, além de garantir todos os recursos (físicos, digitais, humanos e sociais) para o seu funcionamento. Mesmo com a existência material dos recursos, destaca-se a importância de apropriação da gestão pela comunidade local. Desenvolver a apropriação local significa que a política pública deve se ocupar não apenas de alocar os recursos em questão, como também propiciar que os responsáveis locais se apropriem dos usos em questão e da capacidade de geri-los, ou seja, trabalhar para que construam conhecimento a respeito dos processos de aquisição, instalação, manutenção e atualização envolvidos na efetividade da inclusão digital (CRUZ, 2001; MORI, 2011).

Portanto, é considerada alta efetividade a garantia da aquisição, instalação, manutenção e atualização de todos os recursos físicos necessários à inclusão digital, relacionados a equipamento de informática, redes e conectividade à internet. A efetividade potencial é classificada média se os infocentros garantirem a instalação e a manutenção da infraestrutura, sem atualização. A baixa efetividade consiste na instalação sem garantia de manutenção e atualização. Desta forma, os parâmetros para avaliação de projetos de inclusão digital visam não apenas a instalação e manutenção de equipamento e softwares, mas também sua substituição sempre que se tornarem obsoletos assim como outras ações necessárias para a efetividade das políticas públicas. (MORI, 2011).

Segue a mesma lógica no caso dos recursos digitais, os conteúdos e softwares. Podem ser considerados de alta efetividade potencial as iniciativas que obtêm, instalam, mantêm e atualizam de maneira continuada os conteúdos e softwares disponíveis para o funcionamento do infocentro, além de promoverem a produção desses recursos digitais pela própria comunidade. A efetividade média é indicada pela instalação e a manutenção de conteúdos e softwares, sem atualização, e com poucos conteúdos produzidos pela comunidade. E a efetividade baixa se caracteriza pela instalação, sem manutenção, atualização ou estímulo à produção local de conteúdos digitais (MORI, 2011).

De acordo com Mori (2011), os recursos humanos e sua capacitação são o aspecto de maior complexidade envolvido nas políticas públicas de inclusão digital, e se relacionam com a apropriação local da gestão de todos os tipos de recursos. Para os fins da análise, os recursos envolvidos relacionam-se à contratação (comprometimento com a atividade, em bases remuneradas ou não), qualificação inicial, manutenção contínua e atualização. Para que o público frequentador desenvolva as habilidades de uso das tecnologias ali disponíveis, é necessário que o infocentro promova atividades de formação. A estratégia pode envolver mecanismos de educação à distância, porém, dificilmente prescinde de um agente de inclusão digital presencial, disposto e qualificado a atuar com os frequentadores para garantir que efetivamente se apropriem das TICs (MORI, 2011).

Desta forma, segundo Mori (2011), a efetividade das iniciativas públicas de inclusão digital depende da contratação e da disponibilidade desses agentes locais. A qualificação inicial permite que ofereçam algum tipo de atividade de alfabetização digital à população frequentadora do espaço, para dar assistência pontual e atender inicialmente os usuários. A promoção do uso efetivo pode ser evolutiva, depende de formação continuada dos agentes locais, em constante diálogo com a realidade de seu próprio contexto e em intercâmbio permanente com outros contextos, construindo redes de apoio e inovação. A manutenção tanto desses agentes, (remuneração ou outro tipo de vínculo que possa ser criado), quanto de processo de formação dos agentes e da população é um segundo estágio a ser considerado para a efetividade em termos de recursos humanos e sua formação (MORI, 2011).

Os recursos sociais, relacionados às estruturas comunitárias, institucionais e da sociedade em apoio ao acesso às tecnologias, conferem legitimidade e força política às ações de inclusão digital. Nas iniciativas públicas de infocentros, a garantia de recursos sociais pode ser traduzida em termos de mecanismos e mobilização social. Considera como momento inicial a “instalação” de mecanismos de participação e interlocução, como conselho gestor do infocentro ou comitê de inclusão digital na localidade, no município e/ou na gestão da iniciativa. O funcionamento continuado desses mecanismos de participação e interlocução por grupos que constituíram os telecentros produz efetividade no âmbito dos recursos sociais, enraizando e contribuindo para o prosseguimento das iniciativas de inclusão digital da comunidade local (MORI, 2011).

Para Mori (2011), a legitimidade e a força política tendem a aumentar se houver a atualização dos mecanismos de participação, com a renovação periódica de

representantes e das estruturas de participação. Este processo faz sentido se proporcionar autonomia local para que a ação de inclusão digital seja encarada como direito conquistado pela população e que os usuários dos serviços ofertados se sintam responsáveis pelo sucesso da instituição.

Desta forma, o processo completo de instalação, manutenção e atualização de mecanismos de participação confere alta efetividade à inclusão digital. A média efetividade confere as iniciativas que promovem a instalação e manutenção, mas que não atualiza tais mecanismos ou os seus membros, e tampouco obtém desdobramentos em termos de apoio político e legitimidade. A baixa efetividade neste aspecto se caracteriza por processo de implantação *topdown* (definidos desde instâncias superiores de poder, sem diálogo com as instituições locais) ou que envolve a participação apenas de um grupo específico, sem legitimidade ou representatividade perante a comunidade na qual o infocentro se encontra (MORI, 2011)

Segundo Mori (2011), a apropriação local é fortemente influenciada pelo contexto da própria comunidade, que pode ter um histórico de maior ou menor organização social, a depender de sua trajetória. Sendo assim, quanto menor o grau de organização local, mais difícil tende a ser a apropriação local das tecnologias e seu processo de gestão. Nesses casos, torna-se ainda mais importante o apoio continuado das políticas públicas para promover alta efetividade.

2.3 - Terceiro setor

O sentimento de beneficência e a filantropia, ligadas às organizações religiosas e étnicas, seguem os cidadãos desde as mais longínquas civilizações. Segundo Torres (2003), há 3.000 a.C. as civilizações egípcias já haviam desenvolvido um severo código de moral para minimizar as injustiças sociais. No Brasil, existem relatos de ações filantrópicas desde o início do século XVI, onde as igrejas através das santas Casas de misericórdia atendiam pessoas carentes. Desta forma, os valores religiosos foram um bom terreno para o desenvolvimento do setor voluntário, onde o anseio de ajudar os mais carentes e de colaborar para o desenvolvimento social contribuíram para preencher as lacunas do Estado que não consegue sanar com todos os problemas sociais (COELHO 2000; RABELO, 2007).

Com o fim do governo militar, foi devolvida a cidadania política a inúmeros brasileiros que, ao retornar ao país, fortaleceram os movimentos sociais e lutaram em

prol de lutas sociais, como a democratização da internet no país. Esses movimentos, preocupados em promover transformações sociais que garantissem a cada pessoa as mediações materiais, políticas, educativas e informacionais e permitissem às mesmas exercer, eticamente, sua liberdade e realizar-se dignamente como um ser humano, fizeram com que pessoas se organizassem - com o aval do Estado e consolidassem o Terceiro Setor no Brasil (CARVALHO, 2010).

Desta forma, o terceiro setor surgiu em prol da defesa de direitos e na busca da autossatisfação das necessidades coletivas, não com o intuito de substituir o Estado, mas de ajudar a criar novas formas de agir e enfrentar os problemas sociais. Essas organizações foram responsáveis não só pela disseminação da noção de cidadania, mas também pela entrada de recursos de fundações internacionais. Aos poucos foram ficando mais independentes do Estado e se profissionalizando para intensificarem as suas ações que contavam com o apoio do mercado e da população em geral. (RABELO 2007)

Com isso, essas associações e suas motivações têm sido objeto de estudo desde o século passado. menciona que a obra de Alexis de Tocqueville, a qual traz por título “A democracia na América”, publicada em 1835, já apontava como essas instituições eram particulares e importantes na vida político-social americana. Segundo estes autores, os americanos através de esforços voluntários, conseguiram resolver vários problemas sociais, que em outras sociedades são delegados ao governo a responsabilidade para solucioná-los (COELHO, 2000).

A literatura tem se esforçado na busca de definições mais precisas para o universo das organizações sociais, no entanto, os resultados demonstram a falta de precisão conceitual, o que, por sua vez, revela a dificuldade de enquadrar toda a diversidade de organizações em parâmetros comuns. No Brasil o termo mais usualmente empregado tem sido “organização não governamental” que, segundo Fernandes (1994), é constituído basicamente em função de duas negações: a “não governamental”, que não fazem parte do governo e, portanto, não confundem com o Estado; e as “que não têm fins lucrativos”, ou seja, aquelas que, embora arrecadem recursos, não são geridas a partir da lógica de mercado.

Entretanto, segundo Coelho (2000), essa tipologia não resolve o problema básico da delimitação desse universo de organizações e não proporciona uma descrição inteiramente adequada à realidade do termo “terceiro setor”. Recentemente alguns autores passaram a utilizar este termo para expressar uma alternativa para as

desvantagens tanto do mercado, associadas à maximização do lucro, quanto do governo com sua burocracia inoperante (MORI, 2011).

Nesse sentido, o termo “terceiro setor” foi utilizado pela primeira vez por pesquisadores nos Estados Unidos, em 1970, e a partir de 1980 passou a ser usado pelos europeus, na concepção de organizações não governamentais existem com a finalidade de distribuir riquezas e bens coletivos às populações desservidas e negligenciadas, através da prestação de serviços que proporcione mudanças sociais (COELHO 2000).

Segundo Weisbrod (1998, *apud* Torres 2003), o termo foi recortado da economia clássica na qual a sociedade é dividida em setores, pelas suas finalidades econômicas dos agentes de natureza jurídica pública e privada. Assim, o primeiro setor é composto por agentes de natureza pública que praticam ações com fins públicos – Estado – (bens públicos). O segundo setor, por agentes de natureza privada com fins privados – Mercado (bens privados). E por consequência, o terceiro setor é formado por agentes de natureza privada com ações visando fins públicos. Teoricamente, essas organizações distinguiram-se das entidades privadas inseridas no mercado por não objetivarem o lucro e por dedicarem-se às atividades de interesse coletivo, alicerçado à condição chave para a realização do bem comum (ALVES JUNIOR, 2005; RABELO 2007).

Para compreender melhor as diferenças entre esses setores, segundo Brandão *et al* (2008) e Rabelo (2007), permite a visualização mais precisa da abrangência e características do terceiro setor, conforme apresentado no Quadro 3:

Quadro 2: Diferença entre os três setores da economia

	PRIMEIRO SETOR	SEGUNDO SETOR	TERCEIRO SETOR
Ambiente	Estado	Mercado	Sociedade organizada
Agente	Governo e poderes públicos	Empresas	Organizações não-lucrativas não governamentais
Finalidade	Precípua regulação	Lucro	Emancipação e Justiça
Iniciativas	Públicas com fins públicos	Iniciativas públicas com fins públicos	Privadas com fins públicos
Ganhar dinheiro	Prestação de serviços e realização de políticas públicas	A provisão de produtos ou serviços tem por objetivo gerar dinheiro	Subsidiário ao propósito de prover algum bem ou serviço.
Aquisição de recursos	Por meio de impostos	Venda de produtos e serviços	Vendas de serviços, doações de indivíduos, <i>grantz</i> de fundações, empresas e do governo ou resultados de investimentos patrimoniais
Perfil do trabalhador	Vínculo empregatício ou prestação de serviço, ambos remunerados	Vínculo empregatício ou prestação de serviços ambos remunerados	Funcionários e voluntários não remunerados
Resultados	Satisfazer as necessidades da população	Gerar lucros	Efetivar os seus projetos

Fonte: Adaptado de Brandão *et al* (2008) e Rabelo (2007)

Assim, o tripé do Estado-Sociedade-Mercado que constituem os setores da sociedade possuem diferenças, principalmente quanto à forma de obter os recursos e os resultados que almejam alcançar. O Estado tem por objetivo utilizar os recursos recebidos para satisfazer as necessidades da população, as empresas gerar lucros e a sociedade organizada implementar os seus projetos. Os diferentes enfoques desses setores são importantes para o equilíbrio da sociedade. Mas isso não significa que juntos não possam ter objetivos e trabalhar juntos, pelo contrário, cada vez mais tem crescido organizações em redes, conectadas por um ou vários tipos de relações, que compartilham valores e objetivos comuns (BRANDÃO *et al* 2008; RABELO, 2007).

O terceiro setor como visto representam uma importante função entre o primeiro e o segundo, pois representa a sociedade ativa que deseja participar e contribuir para harmonia entre os setores. Mas para conceituar o terceiro setor é necessário compreender que, grande parte deste setor é composta por organizações com fins coletivos privados, ou seja, são cidadãos que se associam voluntariamente, visando a

um objetivo que só interessa a eles próprios. Desta forma, nem todas as entidades pertencentes possuem fins públicos. (FRANCO, 1997)

Ramal (2005, p. 2) contribui com este pensamento ao definir o terceiro setor como sendo:

[...] todo o universo de organizações sem fins lucrativos. O problema é que, desta forma, o Terceiro Setor abrange um conjunto de organizações muito pouco semelhantes entre si, onde o único ponto em comum está em não ter fins de lucro. No entanto, os fins, os objetivos sociais, as motivações, o tipo de trabalho, os interesses podem ser completamente diferentes e muitas vezes antagônicos, tornando impossível encontrar uma definição simples e clara e mesmo alguns traços de semelhança que possam permitir uma identidade no conjunto das organizações que hoje formam o Terceiro Setor. (RAMAL 2005, p. 2)

Observa-se na definição apontada por Ramal (2005), a dificuldade em se tratar do terceiro setor devido ao aglomerado de organizações em que a única semelhança entre si é o fato de não visar lucro e não pertencer ao Governo. Desta forma, torna-se necessária uma característica que as diferenciem das demais. Franco (1997) destaca as organizações do terceiro setor que possuem fins públicos, ou seja, aquelas organizações que produzem bens ou serviços de caráter público ou de interesse geral da sociedade.

Desta forma, neste trabalho ao se tratar do terceiro setor faz referência “as organizações que promovem caridade ou serviços educacionais destinados primeiramente a ajudar a qualquer pessoa e não simplesmente seus membros.” (COELHO, 2000, p. 83). O intuito dessas organizações é tirar pessoas invisíveis, que sofrem algum tipo de exclusão e dar oportunidade, mesmo que seja dentro da lógica mercadológica, por meio de soluções locais que ajudem as ações globais. (RABELO, 2007)

Segundo Rabelo (2007), existem três entidades jurídicas que fazem parte do terceiro setor: as associações ou institutos, as fundações e as organizações religiosas. Segundo o art. 5º, do novo Código Civil, associações constituem-se pela união de pessoas que se organiza a partir de ideias e esforços em torno de um propósito que não tenha a finalidade lucrativa. Faz-se destacar que dentre elas, as entidades com cunho social poderão ser beneficiadas com vantagens fiscais para si e seus patrocinadores. As fundações são formadas pelas organizações em que instituidor associado a uma ideia, destina parte de seu patrimônio para um fim público, em benefício da coletividade. Já as

organizações religiosas possuem o intuito de levar à sociedade preceitos ligados à religião.

Segundo a Constituição Federal de 1988, “é plena a liberdade de associação para fins lícitos”. Desta forma, qualquer pessoa que queira associar é dada esta liberdade. Segundo o Código Civil da Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 no Art. 53, “Constituem-se as associações pela união de pessoas que se organizem para fins não econômicos” e prevê no art. 54 que, para a formalização, é necessário a elaboração de um estatuto que deve conter:

- I - a denominação, os fins e a sede da associação;
- II - os requisitos para a admissão, demissão e exclusão dos associados;
- III- os direitos e deveres dos associados;
- IV - as fontes de recursos para sua manutenção;
- V – o modo de constituição e de funcionamento dos órgãos deliberativos; (Redação dada pela Lei no 11.127, de 2005)
- VI - as condições para a alteração das disposições estatutárias e para a dissolução.
- VII – a forma de gestão administrativa e de aprovação das respectivas contas. (Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002).

Desta forma, para se constituir legalmente uma associação é necessário à formalização dessa união para que possa gozar dos direitos que lhes são assegurados como a imunidade tributária em que a Constituição Federal de 1988 no Artigo 150, inciso VI, alínea c prevê a “imunidade de impostos sobre o patrimônio, renda ou serviços relacionados com as finalidades essenciais das entidades de educação e assistência social sem fins lucrativos”.

Outro benefício a ser usufruído por essas organizações é a destinação de recursos provenientes de pessoas jurídicas, que podem fazer doações diretas a entidades civis, sem fins lucrativos, constituídas no Brasil e posteriormente abater nos valores que seriam destinados ao Estado na declaração do Imposto de Renda Pessoa Jurídica (IRPJ). Este benefício está previsto na Lei 9.249 de 1995 e tem por objetivo estimular doações para segmentos específicos (econômico, cultural, social), possibilitar estratégias de captação de recursos para essas organizações e promover a criação de uma cultura de participação cidadã. Esses recursos podem ser destinados para Fundos dos Direitos da Criança e do Adolescente, Fundos do Idoso, Entidades sem fins lucrativos que prestam serviços gratuitos – de Utilidade Pública ou OSCIPs (Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público) e para Operações de caráter cultural e artístico (Lei Rouanet).

A Lei Rouanet (Lei nº 8.313/91) é o principal mecanismo para o fomento das atividades culturais e artísticas do país, possibilitando o financiamento governamental

direto, bem como a utilização de incentivos fiscais por pessoas físicas e jurídicas. Trata-se de um incentivo à cultura, não restrito apenas às entidades do Terceiro Setor.

Segundo a Lei 9.249 de 1995, as doações realizadas por pessoas jurídicas para entidades civis sem fins lucrativos que atuem em benefício da coletividade podem ser deduzidas, até o limite de dois por cento do lucro operacional, por empresas tributadas pelo Lucro Real. (TIISEL, 2011).

O Lucro Operacional (LO) corresponde ao resultado da empresa oriundo de suas atividades operacionais, isto é, dos esforços realizados para o cumprimento de seu objeto social. Para a realização do pagamento do Imposto de Renda Pessoa Jurídica (IRPJ), é necessário selecionar o perfil que a empresa se enquadra. A declaração do IRPJ, é baseada na escolha de um perfil tributário, ou seja, as formas de se pagar impostos. O Simples Nacional é uma opção tributária para as que faturam até R\$ 3,6 milhões por ano e não desenvolvam atividades impeditivas para esse perfil, como por exemplo: empresas de consultoria, engenharia ou gestão. Já o Lucro Presumido é uma opção para empresas que faturam até R\$ 78 milhões de reais por ano e que não desenvolvam atividades impeditivas para esse perfil, como por exemplo: bancos comerciais, bancos de investimento, arrendamento mercantis e seguradoras. E, por exclusão, todas as demais empresas que não estão no perfil do Lucro Presumido ou Simples Nacional são empresas tributadas no Lucro Real (TIISEL, 2011).

Desta forma, as empresas que se enquadram no Lucro Real, poderão destinar parte do imposto que seria pago ao governo, para organizações específicas do terceiro setor. Estas organizações por sua vez, devem estar atentas à legislação para a elaboração de estratégias que visem aproveitar esses incentivos (SILVA *et al*, 2011).

Outra forma de captar recursos pelos incentivos fiscais é através das pessoas físicas que optam pela declaração do imposto de renda completa. Segundo a Lei nº 8.069/90, art. 260, elas podem deduzir o valor até o limite de 6% (seis por cento) do imposto sobre a renda apurado na Declaração de Ajuste Anual devido, para doação nos seguintes casos: a) doações aos fundos dos Direitos da Criança e do Adolescente (federal, estaduais e municipais); b) destinadas a projetos culturais e artísticos; c) doações destinadas à atividade audiovisual. (TIISEL, 2011)

Esses benefícios podem ajudar as organizações do terceiro setor a sanar uma das suas maiores preocupações e necessidades, que é a captação de recursos. Para usufruir desses recursos é necessário que as organizações conheçam essas informações,

a fim de que possam identificar as empresas que atendem os requisitos legais e elabore estratégias para atrair esses recursos (SILVA *et al*, 2011).

Como visto, para o sucesso das organizações do terceiro setor, o conhecimento é algo essencial. Segundo Falconer (1999, p.55), é necessário olhar essas organizações de modo diferenciado, “como um proponente setor que pleiteia igualdade em relação ao Estado e ao Mercado”. Para Ramos (2007, p. 3), “cria-se uma nova era das organizações do terceiro setor com uma gestão diferente, mais profissional e eficiente, mais inovadora, mais criativa, de forma a agilizar procedimentos para alcançar os objetivos a que se propõem”.

Desta forma, se torna relevante que essas organizações sejam gerenciadas por pessoas com as competências necessárias para lidar com o meio desfavorável, caracterizado pela escassez de recursos e de apoio do poder público. As principais questões referentes à gestão gerencial serão abordadas no próximo tópico. (SILVA *et al*, 2011).

2.3.1 - Gestão Gerencial do Terceiro Setor

As transformações sociais, políticas e econômicas no macro contexto em que atuam as organizações do terceiro setor, produzem impactos nas formas de atuação, aumentando as pressões por maior eficiência e eficácias das suas atividades. (SILVA *et al*, 2011). Em consequência, como ressalta Queiroz (2004, p.45), “na medida em que a sociedade reconhece a necessidade de uma profunda transformação social e legítima do Terceiro Setor como veículo desse processo, acentua-se a responsabilidade das organizações com a qualidade da gestão”.

Desta forma, a gestão de qualquer organização, assim como as do terceiro setor, necessita do conhecimento necessário e saiba utilizar os modelos e técnicas administrativas (SILVA *et al*, 2011). Segundo Fayol (1999), compete à gestão atuar através de atividades de planejamento, organização, liderança e controle de forma a atingir os objetivos organizacionais pré-determinados.

Existem vários modelos e técnicas administrativas que podem ser utilizadas pela gestão de uma organização. O modelo que se pretende abordar neste trabalho é o modelo gerencial, em que a gestão busca atingir critérios de eficiência na prestação dos serviços e que, por definição, está relacionado ao atendimento dos objetivos finais com o menor custo possível. Esse modelo foi inspirado em ferramentas de gestão próprias da

administração privada, inserida no movimento conhecido como *New Public Management*, que no Brasil, adotou-se o nome de modelo gerencial (DRUMOND *et al*, 2014).

Estas duas bases fundamentais do modelo sugerem que este deve adotar algumas ações, como: instituição de formatos organizacionais com poucos níveis hierárquicos, flexibilidade organizacional, controle de resultados e de processos administrativos, adoção de confiança limitada, em relação aos funcionários e dirigentes e, por último, uma administração voltada para o atendimento do cliente e aberta ao controle social (DRUMOND *et al*, 2014; HUDSON 1999).

Desta forma, a Gestão refere-se à utilização de conhecimentos e técnicas administrativas para atingir os objetivos propostos com o menor custo possível. Segundo Hudson (1999), diversos fatores fazem com que a gestão das organizações do Terceiro Setor seja uma tarefa diferenciada, complexa e desafiadora. Desta forma é importante verificar quais os conhecimentos e técnicas administrativas que são utilizados pelo Mercado, os quais poderão auxiliar a gestão gerencial das associações do Terceiro Setor a atingir os seus objetivos, identificando as competências que precisam e quais terão que ser desenvolvidas pelos gestores à frente da associação (SILVA *et al* 2011).

Conforme Fleury e Fleury (2001, p. 21), competência é “um saber agir de maneira responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos, habilidades, que agreguem valor econômico à organização e valor social ao indivíduo”. Essa concepção, ao integrar valor econômico e social, evidencia o potencial de utilização pelas ONGs, por isso é adotada nesta pesquisa. Pedrosa (2008) ressalta as seguintes competências gerenciais como a liderança, persuasão, trabalho em equipe, criatividade, tomada de decisão; planejamento organização; e determinação.

Enquanto prática gerencial, Corcione (2007) *apud* Pedrosa (2008), argumenta que a gestão das ONGs deve ser analisada tomando-se como referências as práticas de planejamento (P), monitoramento (M), avaliação (A) e sistematização (S), ou seja, PMAS. Para o autor, o PMAS é parte do desenvolvimento institucional de uma ONG ou movimento social. Mais recentemente, foi incorporado ao modelo o quinto elemento, conhecido por difusão (D), do conhecimento-aprendizagem.

Quanto às ferramentas utilizadas no meio corporativo, existem vários tipos conforme será visto a seguir que dependerá dos objetivos propostos pela organização.

2.3.2 - Estratégias Direcionadas ao Terceiro Setor

Para obter sucesso, é necessário que a organização desenvolva ações para garantir que os resultados desejados sejam alcançados. Essas ações são conhecidas como estratégias que, segundo Ohmae (1985) *apud* Mammini, (2006 p. 14) “é o modo pelo qual a empresa procura diferenciar-se da concorrência, dispondo de seus pontos fortes para atender melhor às necessidades dos clientes”. As estratégias são desenvolvidas, por exemplo, nas empresas privadas para conhecer e saber lidar satisfatoriamente com a concorrência, maximizar os lucros, reduzir custos etc.

A estratégia está relacionada “à gestão adequada dos recursos físicos, tecnológicos, financeiros e humanos, tendo em vista a minimização dos problemas e maximização das oportunidades” (OLIVEIRA, 2004, p. 191). Para o terceiro setor, as estratégias consistem em ações que buscam aumentar a arrecadação, atrair pessoas para trabalhar como voluntários, otimizar os recursos recebidos, estabelecer novas parcerias, dar visibilidade às ações promovidas e o mais importante para a continuidade das ações, que é a sustentabilidade da organização etc. (SILVA et al, 2011)

Desta forma, existem vários motivos para estabelecer os caminhos que a gestão de uma organização do terceiro setor irá percorrer para alcança-los. Os gestores das organizações que são os responsáveis pela definição das estratégias, cientes desta realidade, buscarão gerir o conhecimento de maneira a aumentar a competitividade da empresa através deste recurso. (SILVA et al, 2011; OLIVEIRA, 2004)

2.3.3 - Sustentabilidade

Assim como as organizações com finalidade lucrativa, as organizações do terceiro setor necessitam desenvolver práticas facilitadoras do alcance de seus objetivos. Segundo Armani (2003), este fato tem representado um desafio na busca pelo fortalecimento institucional, como um aspecto condicionante à sua sustentabilidade, num sentido de perduração no tempo, ou seja, a sua sobrevivência.

Todavia, Cazzolato (2009, p. 75) apresenta uma afirmação um tanto quanto reflexiva, ao expor que “ao contrário das empresas, as ONGs lutam para que não precisem mais existir, pois, quando isso ocorre, poderá este ser um sinal na melhoria nas condições da sociedade”. De acordo com o posicionamento da autora, percebe-se um equívoco quanto à luta por sua inexistência, já que se faz necessário identificar que,

apesar de ter surgido a partir de uma contingência da sociedade quanto ao preenchimento da lacuna deixada pelo governo e pelas organizações, o papel das ONGs não está somente direcionado à parte de execução, mas também do fortalecimento da sociedade civil na busca por um melhor desempenho destas dentro do mercado. (CAZZOLATO, 2009)

Nesse sentido, para conseguir dar continuidade a suas atividades, a organização precisa ter uma preocupação maior com o processo de gestão, na medida em que relaciona o objetivo a que se propõe com a disponibilidade de recursos que possui (SILVA *et al*, 2011).

Como observado até então, a sustentabilidade surge como o aspecto estratégico, na medida em que almeja o equilíbrio ou a harmonia entre as questões atuais para que as próximas gerações usufruam dos mesmos recursos e que, mesmo não havendo pessoas necessitando por parte da sociedade, ela diversifique a sua atuação, mas que sempre terá relevância para a sua atuação (SILVA *et al*, 2011).

De acordo com Mckinsey & Company (2001), as características para o alcance da sustentabilidade nas organizações do terceiro setor, relacionam-se a que envolvem basicamente: (a) diversificar fontes de financiamento; (b) desenvolver projetos de geração de receita; (c) profissionalizar recursos humanos e voluntariado; (d) atrair membros-sócios das organizações; (e) estabelecer estratégias de comunicação; (f) avaliar resultados; e (g) desenvolver uma estrutura gerencial altamente eficiente.

Desta forma, a sustentabilidade envolve um complexo conjunto de fatores que, por sua vez, reforçam a necessidade de profissionalização dessas organizações e necessidade de depender cada vez menos do governo. (ALVES JÚNIOR, 2008; MCKINSEY & COMPANY 2001).

Para isso, dependerá da capacidade de obter receitas “próprias” de forma regular (contribuições de sócios e de rede de amigos, prestação de serviços remunerados, venda de produtos, etc.), bem como da capacidade de acessar fontes de financiamento públicas, privadas e não governamentais nacionais e internacionais. (JUNIOR E FONTENELE 2009)

Assim, outras questões pontuais podem ser destacadas como aspectos que favorecem as organizações rumo a essa nova perspectiva, como: a qualificação do trabalho na organização, o aperfeiçoamento dos mecanismos de gestão e a promoção de uma cultura estratégica no processo de monitoramento e avaliação das atividades. (SILVA *et al*, 2011)

Para que a gestão das organizações sociais consiga desempenhar todas as suas funções de forma sustentável economicamente, é importante conhecer as ferramentas utilizadas pelas empresas privadas. Neste sentido, será apresentada a seguir como elas podem auxiliar a gestão dessas organizações neste processo. (ALVES JÚNIOR, 2008)

2.3.4 - Ferramentas corporativas para o terceiro setor

Em um mundo altamente competitivo, onde a sobrevivência das organizações depende de como elas irão se comportar diante de seus concorrentes, as corporações são forçadas a encontrar métodos eficazes que as coloquem à frente ao mercado onde atuam. No contexto, onde as mudanças ocorrem a todo o momento, as empresas estão incorporando em seu ambiente, ferramentas de gestão como um instrumento importante para o sucesso, contribuindo para que as empresas tenham maior vantagem competitiva e melhor gerenciamento de suas informações, o que influencia diretamente no crescimento da organização. (FREITAS e MELO, 2013).

Na atualidade, as ferramentas de gestão são cada vez mais necessárias nas organizações, já que elas proporcionam um diferencial competitivo para as empresas, que por meio de seu uso podem conhecer afundo seu comportamento, munindo-se de informações precisas e antecipando-se aos acontecimentos futuros, tornando a tomada de decisão mais efetiva e destacando melhor os resultados alcançados (DORNELAS 2008; RAMOS, 2012; SILVA *et al* 2011).

Contribuindo neste pensamento, Ramos (2012) destaca que é urgente a necessidade de mudar as mentalidades das organizações do terceiro setor e que, para isso, é fundamental incorporar uma gestão empresarial sem perder o foco social que objetiva a sustentabilidade social, econômica e financeira, aproveitando as vantagens competitivas.

Em relação ao terceiro setor, é crescente a necessidade das organizações em aperfeiçoar os seus procedimentos, tornando-os mais eficazes, mais criativos e inovadores, com padrões de maior excelência (DRUCKER, 1996).

Para Drucker (1996) *apud* Ramos (2012), a forma mais eficaz de gerir a mudança é criá-la. A partir desta concepção faz emergir novos atores sociais indispensáveis à implementação de estratégias para um desenvolvimento sustentável. (MADEIRA e BRACARDI, 2003). Pode-se assim afirmar que o objetivo não é a exploração do mercado com o propósito de retorno financeiro, mas a criação de um

mercado que financie o propósito social. Esta será a única hipótese de crescimento e desenvolvimento deste tipo de organização, apesar de à primeira vista pode parecer um contrassenso (SILVA et al 2011).

Nesta perspectiva, as organizações do terceiro setor, devem assumir uma postura de conteúdo, na forma de atuação no mercado em que estão inseridas e fazer as alterações pertinentes. Assumida a realização de alteração na gestão, o Plano de Negócios é visto como uma ferramenta crucial, conforme destaca Ramos (2012).

Ramal (2005), no seu trabalho “Proposta de Plano de Negócios para Empreendimentos Sociais”, descreve a importância deste documento nas organizações do terceiro setor, que pretendam desenvolver projetos com o objetivo de atingir a sua sustentabilidade. O autor considera ainda, que esta situação é muitas das vezes exigida pelos próprios investidores.

Segundo Dornelas (2008), o plano de negócios pode ser considerado a principal ferramenta de gestão do empreendedor. Segundo o autor, “muito se fala a respeito deste documento nos dias atuais, mas poucos empreendedores sabem como elaborar um e por que o plano de negócios pode definir o sucesso ou fracasso de um negócio”. (DORNELAS, 2006 p. 1).

O plano de negócios pode ser aplicado não apenas aos negócios em fase inicial de desenvolvimento, mas pode e deve ser utilizado por qualquer organização, em qualquer estágio. (DORNELAS 2008).

2.4 - Plano de Negócio

O plano de negócio (PN) é uma ferramenta gerencial muito utilizada pelas empresas privadas do segundo setor, que visam lucratividade. Ela constitui uma das ferramentas e métodos que podem ser adaptados e aplicados no terceiro setor com o propósito de desenvolver programas e como forma de melhor servir os clientes deste setor (ROSA, 2013).

Dornelas (2001) descreve o plano de negócio como sendo um documento usado para descrever um empreendimento e o modelo de negócios que sustenta a empresa. Para Salim et al (2001), plano de negócios é um documento que contém a caracterização do negócio, sua forma de operar, suas estratégias, seu plano para conquistar uma fatia do mercado e as projeções de despesas, receitas e resultados. O Rosa (2013) traz a definição e a importância pela utilização como segue:

O Plano de Negócio é o instrumento ideal para traçar um retrato fiel do mercado, do produto e das atitudes do empreendedor, o que propicia segurança para quem quer iniciar uma empresa com maiores condições de êxito ou mesmo ampliar ou promover inovações em seu negócio (...). O plano irá orientá-lo na busca de informações detalhadas sobre o seu ramo, produtos e serviços, clientes, concorrentes, fornecedores e, principalmente, sobre os pontos fortes e fracos do negócio, contribuindo para a identificação da viabilidade de sua ideia e na gestão da empresa. (ROSA, 2013 p. 09)

Desta forma, o plano de negócio traz uma visão geral da empresa para entender e planejar o empreendimento através da identificação dos pontos fortes e fracos do negócio. Como visto, ele pode ser utilizado tanto para quem deseja iniciar um novo negócio, quanto ampliar ou promover inovações em seu negócio (DORNELAS 2008).

Segundo Ramal (2005), ele é um documento muito completo e vital uma vez que contém a caracterização de um negócio, a sua forma de operar, estratégias, o seu plano para conquistar uma fatia de mercado, a projeção de receitas, despesas e resultados financeiros. O plano de negócio deve ser encarado como uma ferramenta indispensável para aumentar o sucesso do “negócio”, uma vez que o mesmo poderá trazer mais oportunidades para a organização, tornando-se um instrumento excelente para a captação de fundos junto aos investidores.

À semelhança do que acontece com as organizações do segundo setor, o PN em organizações sociais apresenta-se como um documento abrangente com a indicação dos propósitos, impactos sociais e estrutura organizacional. (RAMOS 2011)

Desta forma, o plano de negócio será um documento “guia” para o terceiro setor, como se fosse um “cartão-de-visita” para os *stakeholders* diretos ou indiretos, a fim de garantir a sustentabilidade e a continuidade das ações realizadas pela organização (RAMOS 2011).

A prática de se colocar no papel as ideias não é antiga. No Brasil a elaboração do plano de negócios começou a ser mais comumente utilizada com o processo de globalização da economia que ocorreu de forma mais perceptível com a abertura da economia, fato esse sentido mais a partir da década de 1990. Desta forma, as empresas ficaram mais expostas à competitividade promovida pela internacionalização dos mercados e, foram tendo que adaptar-se e atualizar-se para se manter no mercado (ROSA, 2013).

O plano de negócio que até então era uma prática mais popular entre as grandes corporações, começou a fazer parte do cotidiano das pequenas empresas que necessitavam de ferramentas para mostrar seus empreendimentos, expandi-los ou então

de criar novas empresas. As agências de fomento e as instituições financeiras começaram a exigir que as ideias, os cálculos, as previsões do negócio estivessem detalhadas para sentirem a firmeza do negócio. Desta forma, iniciou-se o processo de desenvolvimento dos planos de negócios. (DORNELAS 2001)

Evidentemente que somente um PN não representa o sucesso do negócio, porém evita muitos problemas e, principalmente que caso seja inviável, a atividade não seja colocada em prática (ROSA, 2013). Segundo Dornelas (2001), esta ferramenta favorece um aumento de 60% na probabilidade de sucesso nos negócios, tendo em vista que a falta de planejamento leva à mortalidade dos negócios, por deixar de mostrar ao empreendedor as possíveis falhas.

Contudo, Dornelas (2001) apresenta algumas possibilidades com a elaboração de um Plano de Negócios como:

(...) entender e estabelecer diretrizes para o seu negócio; gerenciar de forma mais eficaz a empresa e tomar decisões acertadas; monitorar o dia-a-dia do empreendimento e tomar ações corretivas quando necessário; conseguir financiamentos e recursos junto a bancos, governo, Sebrae, investidores, capitalistas de risco etc.; identificar oportunidades e transformá-las em diferencial competitivo para a empresa; estabelecer uma comunicação interna eficaz na empresa e convencer o público externo (fornecedores, parceiros, clientes, bancos, investidores, associações etc.). (DORNELAS, 2001, p. 97)

Observa-se a importância de um PN para uma organização e a necessidade desta ferramenta ser explorada pelas organizações do terceiro setor. Desta forma, será abordado a seguir os principais tópicos a serem abordados em PN, com o intuito de refletir como podem ser aplicados ao terceiro setor. (RAMOS, 2012; ROSA, 2013).

2.4.1 - Estrutura Filosófica

Segundo Ramos (2012), o desenvolvimento da missão, da visão e dos objetivos e, são pontos chaves do plano de negócios, pois, sem uma missão cativante e objetivos inspiradores o negócio não terá sucesso. Desta forma, ele aconselha que os mesmos sejam claros quanto ao que se faz, como se faz e o que se espera atingir por fazer (ASHOKA E MCKINSEY, 2001).

A missão de uma organização, segundo Ashoka e Mckinsey (2001), é a própria razão de ser da organização, é função que ela irá desempenhar junto à sociedade. Deve ser clara e descrever a realidade existente, e refletir valores e prioridades. É a declaração que poderá despertar nos seus colaboradores, o compromisso, a motivação e a clareza

de visão e propósito dela. (MIRSHAWKA, 2004; TERRIBILI FILHO, 2014; SALIM 2005).

Por sua vez, a Visão é uma direção estratégica, um sonho de longo prazo, como algo desejado, mas difícil de ser atingido, porém não impossível. (SALIM et al 2005). Assim, Mirshawka (2004) apresenta seis características de visão: clara, envolvente, memorável e memorizável, alinhada com os valores da empresa, vinculada às necessidades dos clientes, e vista como um grande desafio que é difícil de ser vencido, mas não impossível. Em relação à função básica da visão Terribili Filho (2014) destaca que é para servir como uma fonte de inspiração e de apoio à tomada de decisão, como sendo a identificação do caminho para o futuro.

Para não se confundir, Salim (2005), destaca as principais diferenças entre missão e visão de uma organização, conforme Quadro 2:

Quadro 3: Diferença entre missão e visão de uma organização

Missão	Visão
Identidade da organização	É o que se sonha para o negócio
Representa onde ela está	Aponta para onde a organização deseja chegar
É a “carteira de identidade da organização”	É o “passaporte” para o futuro
Energiza a organização, Motiva	Dá o rumo a ela, Inspira

Fonte: Adaptado de SALIM (2005)

Conforme Salim (2005), a missão é um retrato da organização atual, enquanto que visão é um olhar sobre onde ela almeja chegar. Corroborando neste sentido, Ashoka e Mckinsey (2001) destaca que a visão é a declaração das aspirações futuras da organização e que devem ser envolventes, bem articuladas e ambiciosas para inspirar as pessoas de dentro e fora dela organização”.

Além da missão e visão, para se ter uma organização de qualidade, segundo Ashoka e Mckinsey (2001), a estrutura filosófica dela deve contar outros quatro componentes: objetivos metas, valores e princípios.

Os objetivos são os resultados específicos que a organização pretende obter (como um todo ou para determinados setores); as metas são as etapas ou resultados parciais quantificados e datados, pretendidos, em função dos objetivos; os valores

consistem em comportamentos que determinam como ocorre a gestão de uma organização, ou seja, são os credos básicos para a organização e seus funcionários; e princípios são as normas, regras, doutrinas e pressupostos fundamentais que devem ser adotados pela administração e funcionários. (ASHOKA E MCKINSEY, 2001; TERRIBILI FILHO, 2014)

2.4.2 - Produtos/Serviços Oferecidos

Segundo Terribili Filho (2014), para a criação de um novo negócio exige, em primeiro lugar, uma boa ideia, preferencialmente de algo novo, diferente e que vá ao encontro de necessidades e desejos dos potenciais clientes. Neste item, deve-se apresentar de forma clara o que a empresa pretende oferecer. Se for um produto, deve constar as principais características técnicas, descrição das principais características produtivas, utilização, finalidade, aplicação, diferencial tecnológico, benefícios. Caso seja um serviço, demonstrar as facilidades, serviços agregados, pós-venda e o estágio de desenvolvimento. (TERRIBILI FILHO, 2014)

Nas organizações do terceiro setor não é muito diferente. Ao detectar um problema social, deve-se pensar em algo novo, uma forma de agir diferente para ajudar a solucionar-lo. Neste sentido é necessário que essas organizações primeiramente identifiquem uma oportunidade de trabalho que, surge de alguma demanda social não atendida, ou alguma oportunidade de prestar determinado serviço com mais qualidade, eficiência, eficácia ou com maior impacto do que vem sendo feito até o momento (RAMAL, 2005).

Desta forma, é importante apresentar o que será oferecido à comunidade, ressaltar os benefícios para os seus usuários e a forma com que a organização pretende atender com sucesso a demanda existente (SILVA *et al*, 2011).

2.4.3 - Análise Mercadológica

Após a descrição da ideia ou o diferencial do produto/serviço, deve-se proceder a análise do mercado onde a organização está inserida, através da pesquisa de mercado. Para isso a empresa procurar ouvir os futuros clientes através de pesquisas, para que não se criem vieses de entendimento com base em estereótipos e pré-conceitos. (ASHOKA E MCKINSEY). Segundo Terribili Filho (2014, p. 37), “realizar uma pesquisa de

mercado é útil, porém pode ser custoso, dependendo do tamanho da amostra e caso se contrate um instituto de pesquisa para realiza-la”. Há diversas técnicas de pesquisa, incluindo quantitativas, qualitativas, grupo focal, etc.

A pesquisa de mercado para o terceiro setor poderá ser apresentada de forma a identificar a existência de outras organizações que prestam o mesmo tipo de serviço, como é oferecido e se é cobrado algum valor dos usuários. Verificar o perfil dos habitantes locais para conhecer os usuários que a organização atenderá, ou seja, o seu público-alvo. Verificar como é constituída a economia da cidade para conhecer o mercado de trabalho e as habilidades que poderão ser desenvolvidas nos usuários da organização que almejam um emprego ou progredir onde trabalham (TERRIBILI FILHO, 2014).

Desta forma, o Quadro 5 mostra as principais informações que devem conter nesta seção do plano de negócio que são apresentadas pelas empresas e como elas podem ser aplicadas pelo terceiro setor.

Quadro 4: Diferentes abordagens para a elaboração do plano de negócios

Empresas	Terceiro Setor
Descrever, com clareza, cada um dos serviços e produtos que a organização vende/ou fornece;	Descrever os serviços oferecidos pela organização;
Descrever seu mercado e as principais necessidades detectadas com os clientes que poderão ser resolvidas com as soluções oferecidas pela empresa;	Descrever o seu mercado, o perfil dos habitantes para detectar as principais necessidades que poderão ser atendidas com os serviços oferecidos pela organização.
Quem são os competidores? Comparar a solução, os produtos e serviços com os oferecidos pelos competidores, ou seja, o que o diferencia dos seus concorrentes;	Os concorrentes seriam outras organizações que prestam os mesmos serviços, mas que na verdade podem ser considerados aliados na luta contra as desigualdades sociais.
Definir como será o material usado para apoiar a venda de seus produtos e serviços, cópia de demonstração Ex.: Amostras, CD com imagens, etc.	Definir se haverá possibilidade o desenvolvimento de CD com imagens dos serviços prestados.
Analisar os custos para o fornecimento de seus produtos e serviços e os preços que podem ser praticados no mercado	Realizar um levantamento com o que será necessário para os produtos/serviços serem oferecidos e como poderia arrecadar os recursos para o seu funcionamento.

Fonte: Adaptado de Salim (2005)

Desta forma, verifica-se que o plano de negócios pode ser utilizado tanto por empresas quanto por organizações do terceiro setor, mudando apenas a forma de abordar os objetivos e finalidades. Mas, ambas irão fornecer um produto/serviço para seus clientes e para isso necessitam de realizar uma pesquisa de mercado a fim de buscar as informações para o funcionamento da organização (ASHOKA e MCKINSEY 2001).

Após a realização da pesquisa de mercado, deve-se fazer a análise dos dados que segundo Terribili Filho (2014), basicamente, são três análises a serem efetuadas: Análise SWOT, Análise das 5 Forças de Porter e Análise PEST.

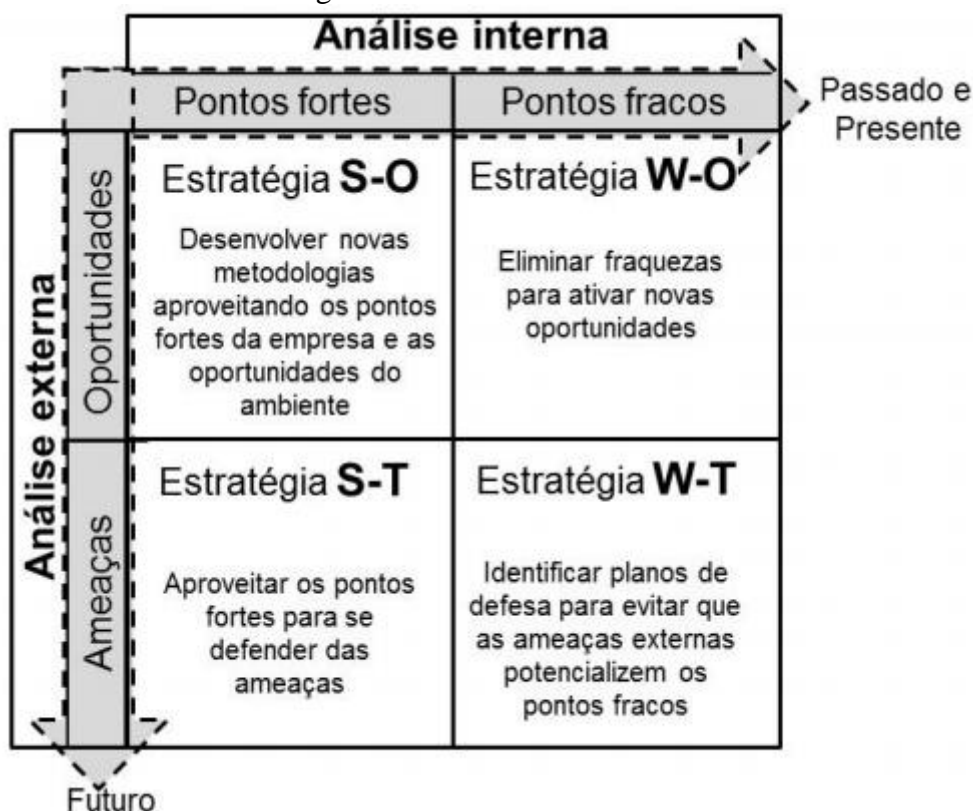
A análise SWOT – forças (*Strengths*), fraquezas (*Weaknesses*), oportunidades (*Opportunities*) e ameaças (*Threats*), têm por objetivo identificar os pontos fortes, fracos, ameaças e oportunidades do negócio. Originou-se na década de 1970, em uma conferência sobre política de negócios, realizada por Kenneth Andrews, em Harvard, e ganhou maior destaque quando inserida na escola do design, uma das dez escolas do pensamento estratégico com a visão mais influente do processo de formulação da estratégia (SOUZA, 2013).

Segundo Mintzberg *et al* (2010), análise SWOT representa um modelo de formulação da estratégia que busca atingir uma adequação entre as capacidades internas e as possibilidades externas. Ela é uma ferramenta para realizar a análise ambiental que corresponde ao estudo dos diversos fatores e forças do ambiente, a relação entre eles ao longo do tempo e seus efeitos ou potenciais sobre a empresa. Assim, enxerga-se que existem dois ambientes a ser explorados, o ambiente interno (composto pelas forças e fraquezas) e o ambiente externo (que são as oportunidades). Ao estudar estes ambientes tem o intuito de compreender de forma macro as ações a serem desenvolvidas para direcionar a empresa ao crescimento e desenvolvimento, à diversificação e inovação (MINTZBERG *et al* 2010).

Os pontos fortes e fracos da análise representam as competências, habilidades, vantagens que o negócio tem diante da concorrência. De acordo com Terribili Filho (2014), eles estão associados aos recursos financeiros (capital de giro), logística, *know-how*, estrutura da organização, imagem da organização e gestão. Por outro lado, as oportunidades e ameaças, estão ligadas ao futuro e são fatores externos (e tendências) que podem impactar a organização, trazendo vantagem competitiva (oportunidades) ou freando o desenvolvimento da organização (ameaças) (TERRIBILI FILHO, 2014).

A análise SWOT teve seu estudo ampliado através da Matriz TOWS que segundo Di Diego (2012), apud Terribili Filho (2014), recomenda estratégias específicas para as intersecções S-O (pontos fortes com oportunidades externas), W-O (pontos fracos com oportunidades externas), S-T (pontos fortes com ameaças externas) e W-T (pontos fracos com ameaças externas), conforme apresenta-se na Figura 2.

Figura 2: Matriz SWOT



Fonte: Di Diego, p. 70-72, (2012) apud Terribili Filho (2014)

Desta forma, é possível ressaltar que a análise SWOT e a Matriz TOWS podem ser aplicadas nas organizações do terceiro setor, onde os pontos fortes representam as competências, habilidades, os benefícios proporcionados à população aumentando visibilidade da organização. Quanto aos pontos fracos, representam as deficiências da organização que podem estar ligados à falta de recursos para se manter e outros pontos que devem ser identificados. Através desta análise será possível desenvolver estratégias para buscar o equilíbrio da organização, aproveitando as oportunidades para superar as fraquezas.

2.4.4 - Estrutura Gerencial

Segundo Ashoka e Mckinsey (2001), o fator de sucesso de um negócio é a equipe de gestão. Sendo assim, é importante informar no Plano de Negócios a composição da equipe gerencial, que deve ser acompanhada de um breve currículo dos integrantes e a definição da função que cada um desempenha no empreendimento.

Para mostrar como as decisões são tomadas e como as responsabilidades estão distribuídas dentro de uma organização é importante a apresentação da estrutura da equipe de gestão (ASHOKA E MCKINSEY, 2001; TERRIBILI FILHO, 2014). Segundo Terribili Filho (2014, p. 39) “um bom organograma deve cobrir as funções necessárias à realização do negócio, definir a responsabilidade de cada pessoa na organização e conferir a cada pessoa responsabilidade que exijam habilidade e conhecimento similares”.

É importante verificar as habilidades e conhecimento necessários que cada cargo exige e a formação do colaborador que assume a cada função. Com base nestas informações é possível verificar as habilidades que podem ser aproveitadas e as que necessitam ser desenvolvidas e a gestão da organização poderá optar por contratar, treinar ou terceirizar determinadas atividades. (TERRIBILI FILHO, 2014)

Segundo Terribili Filho (2014) o maior investimento de um negócio, para qualquer tamanho de organização, são as pessoas. Por isso, deve-se valorizar e demonstrar a importância dos seus empregados, através de uma comunicação clara, oferecer capacitação para o seu crescimento e boas condições de trabalho.

Desta forma, para as organizações do terceiro setor, deve ser elaborado se não houver o organograma, a qual será apresentada a equipe assim com um breve currículo dos seus membros. Realizar o plano de pessoal detalhando as habilidades de cada um e os conhecimentos que a organização necessita desenvolver nos seus colaboradores. (RAMOS, 2012)

Verificar se são realizadas cerimônias que busquem integrar, valorizar a equipe, e ressaltar a importância das ações que a organização desenvolve em prol do bem social, pois este pode ser considerado o maior legado à sociedade e para os participantes da própria organização. (RAMAL, 2005)

A apresentação destas informações demonstrará o compromisso da organização em atuar com zelo, transparência e responsabilidade, passando uma imagem positiva aos possíveis doadores da organização (ASHOKA E MCKINSEY, 2001; RAMAL, 2005)

2.4.5 - Estrutura Operacional

De acordo com Terribili Filho (2014, p. 43), “a capacidade de produção e entrega do produto/serviço está diretamente relacionado com a estrutura operacional definida”. Por isso, devem ser analisados não somente os profissionais, mas também o local geográfico, os espaços físicos, equipamentos e outros recursos logísticos.

Desta forma, para que uma organização do terceiro setor realize o levantamento de quantas pessoas ela poderá prestar um determinado serviço, é necessária a verificação da capacidade física, para verificar não somente a quantidade de pessoas que serão atendidas, mas também se terão condições de atender pessoas com alguma deficiência. Também é imprescindível verificar a quantidade de colaboradores que irão atuar para, finalmente, estipular quantas pessoas serão atendidas e como elas serão atendidas.

Para o planejamento da capacidade de produção, Ashoka e Mckinsey (2001) destacam também a necessidade de conhecer os custos fixos e custos variáveis que influenciarão a capacidade de serviços oferecidos. Desta forma, uma organização necessita fazer um balanceamento entre os recursos disponíveis e a demanda que poderá ser atendida para otimizar os recursos para oferecer um serviço de qualidade à sociedade onde está inserida.

2.4.6 - Plano Financeiro

Este item contempla um estudo de viabilidade econômico-financeira que segundo Terribili Filho (2014), engloba três avaliações: VPL (Valor Presente Líquido), TIR (Taxa Interna de Retorno) e payback (tempo de retorno do investimento) que para ser calculados devem realizar uma estimativa dos investimentos iniciais e projetar os custos fixos mensais, os custos variáveis e a receita mensal. A receita mensal se refere à estimativa de vendas e o preço do produto/serviço, que este deve atender os custos e quanto receberá do cliente.

Neste item, é importante que a organização social realize um levantamento do patrimônio que ela constitui, dos custos fixos e variáveis para o seu funcionamento e os investimentos que serão necessários para a manutenção e atualização dos recursos físicos, digitais, humanos e sociais, além de uma estimativa da projeção de valores que

custarão. Com isso, a organização buscará parcerias e formas de captar recursos que garantam o ponto de equilíbrio entre as receitas mensais e as despesas da organização.

Segundo Terribili Filho (2014), o planejamento financeiro possibilita a criação de empresas sustentáveis ao longo do tempo, tanto para sua consolidação como para a expansão. Da mesma forma, o planejamento financeiro de uma organização do terceiro setor permitirá a definição das estratégias e os planos operacionais para garantir assim a sua sustentabilidade para o futuro ou até quando houver a necessidade dos serviços oferecidos.

2.4.7 - Plano de Marketing

Segundo Dornelas et al (2008), o plano de marketing é composto por vários itens dentre esses destacam as estratégias para o mercado alvo, contempla o posicionamento do produto/serviço no mercado, incluindo os aspectos racionais e emocionais dos potenciais consumidores.

Neste sentido, para as organizações do terceiro setor torna-se fundamental identificar o perfil dos que necessitam e as forma de ressaltar a importância dos seus serviços prestados, assim como da contribuição que resultará ao usufruir desses serviços. Isso pode estar ligado tanto às pessoas que farão uso diretamente, ou de outras organizações que serão beneficiados indiretamente. O autor ressalta ainda que os mercados são dinâmicos e por isso os serviços também devem acompanhar essas mudanças, modificando a forma de atrair e detectar as necessidades da sociedade que vão surgir.

Outro ponto a ser analisado é a estratégia de distribuição, que configuram os canais utilizados para entregar o produto/serviço ao consumidor. Segundo Dornelas *et al* (2008), os canais de distribuição devem ser escolhidos segundo a estratégia do negócio, e, caso o público-alvo seja bem segmentado, utilizar canais específicos de distribuição que podem ser considerados como feiras, escolas, empresas e outras organizações tanto públicas ou privadas. Assim as organizações do terceiro setor podem buscar novos usuários, diversificar a sua forma de atuação, capacitar funcionários de instituições parceiras, ou desenvolver projetos de inclusão digital para outras organizações que atendem outras necessidades sociais.

Outro aspecto a ser abordado é a publicidade e promoção para comunicar-se de forma eficaz com o público alvo. Segundo Dornelas *et al* (2008) a estratégia múltipla de

propaganda e promoção deve ser programada quanto aos caminhos e custos. Segundo Terribili Filho (2014) existem várias táticas de comunicação incluindo rádio, TV, *banners*, e-mails, sites de busca, mídia impressa, assessoria de imprensa, *outdoors*, redes sociais, Marketing direto (panfletos e cartazes, por exemplo) e Marketing de guerrilha (ações de comunicação bem focadas e de pequena escala). Como na maioria das organizações sociais possuem escassos recursos é necessário que se utilize os veículos que não possuem custo como a internet, através de uma página social no *facebook*, enviar informações sobre matrículas e cursos a TV e rádio que também possuem o compromisso de divulgar essas ações à sociedade e buscar alternativas que serão eficazes para chamar atenção tanto dos seus usuários quanto de dar visibilidade às suas ações.

As estratégias de vendas, previsão de vendas e Marketing, e estratégias para a formação de preços não foram aqui abordadas devido às organizações do terceiro setor não têm por objetivo vender e nem ter lucros com a comercialização que poderão ser contemplados nos itens que aqui foram mencionados.

2.4.8 – Plano de Implantação e Riscos

O objetivo deste plano é detalhar como o negócio será implementado, especificando as principais atividades, prazos de cumprimento e responsabilidades. Segundo Terribili Filho (2014), as atividades sem as quais todo o processo de elaboração do Plano de Negócios fica paralisado, devem ser efetivamente gerenciadas e toda a atividade deve ter somente um responsável para evitar confusão. Outro ponto a ser analisado é o caminho crítico que determina a data mais cedo que o projeto pode ser completado, ou seja, não podem ter atraso. No geral, o Caminho Crítico determina a duração do projeto (TERRIBILI FILHO, 2014).

Quanto ao risco para a implementação, corresponde a um evento incerto que se ocorrer, provocará um efeito positivo ou negativo nos objetivos do projeto e podem estar associadas a aspectos de pessoal, de tecnologias/ferramentas que serão utilizadas, estimativas, receitas, que podem ser internos ou externos à organização. O impacto de um risco ou sua probabilidade de ocorrência devem-se definir estratégias de abordagem aos riscos e elaborar planos de respostas (TERRIBILI FILHO, 2014).

Neste sentido, as organizações sociais devem detalhar um plano de ação para realizar a implantação das ações, identificar os riscos que poderão ocorrer e como elas irão reagir. (ROSA, 2013).

2.4.9 - Sumário executivo

De acordo com Salim *et al* (2005), o sumário executivo é o último capítulo a ser elaborado no plano, pois exige que o empreendedor já tenha conhecimento abrangente e detalhado do negócio proposto ou que irá ser reestruturado. Entretanto, é o primeiro item a ser apresentado ao leitor, devendo ser sucinto e capaz de gerar entusiasmo.

Segundo Terribili Filho (2014), o sumário executivo trata sobre um extrato competente do plano e que deverá ser motivador para captar apoio para sua viabilização. O conteúdo é composto de: objetivo, área de atuação, modelo, percepção do mercado, recursos necessários para viabilizar a expectativa de resultados que serão obtidos, caracterizando-se por uma apresentação clara e objetiva sem detalhes, que se tenha uma noção completa, porém sucinta da concepção da organização. Embora não haja uma quantidade fixa de páginas de um Sumário Executivo, recomenda-se que seja entre três a cinco páginas. (TERRIBILI FILHO 2014; SALIM, 2005)

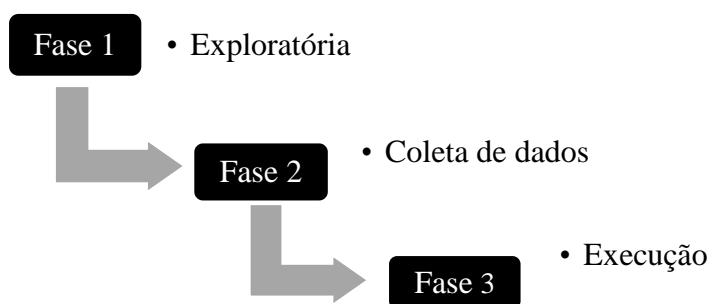
3. METODOLOGIA

Segundo Gil (2007 p. 54) um estudo de caso pode ser caracterizado como “um estudo de uma entidade bem definida como um programa, uma instituição, um sistema educativo, uma pessoa, ou uma unidade social”. “Com base em Fonseca (2002), em um estudo de caso, o pesquisador não pretende intervir sobre o objeto a ser estudado, mas revelá-lo tal como ele o percebe”.

Desta forma, esta pesquisa é classificada como estudo de caso, pois pretende realizar um estudo aprofundado sobre uma organização social, de forma a obter um amplo conhecimento sobre a organização social selecionada. Sendo assim, o intuito desta pesquisa ao elaborar um plano de negócio para a ASSINCAT, não é intervir, mas apenas servir como uma ferramenta que auxilie a sua gestão gerencial com estratégias em que julgará se é pertinente a utilização.

O fluxo de informações e ações da sequencia operacional para a realização desta pesquisa, consistiram em três etapas conforme apresentado na Figura 3:

Figura 3: Fases da metodologia adotada



3.1 - Fase 1: exploratória

A Fase 1 constituiu-se com a realização das etapas conforme apresenta-se na Figura 4:

Figura 4: Etapas da Fase 1



Com o intuito de buscar maior familiaridade com o objeto de estudo, realizou-se primeiramente um estudo sobre o estado da arte sobre os principais assuntos abordados nesta pesquisa. Desta forma, abordou-se sobre o que é inclusão digital, as formas de promovê-la e os recursos necessários para verificar se suas ações efetivamente estavam disponíveis de forma a promover a inclusão digital. Assim, os recursos físicos, digitais, humanos e sociais abordados serviram como parâmetros para nortear a pesquisa de avaliação do funcionamento na visão dos alunos e professores da mesma. Nesta etapa também foi realizado um levantamento dos recursos necessários para a efetividade do funcionamento de um infocentro, defendidos por Warshauer (2006), como sendo indispensáveis para a efetividade potencial dessas ações que também nortearam trabalhos acadêmicos como de Cruz (2007), Mori (2011), com o intuito de servir como parâmetro para aplicação de um questionário.

Também foi abordado políticas públicas, como são implementadas e avaliadas, uma vez que foi através delas que originou-se os recursos financeiros para projeto de instalação de um infocentro da ASSINCAT. Por ela estar inserida no Terceiro Setor, realizou-se uma pesquisa para conhecer melhor a legislação aplicada, assim como os benefícios tributários que ela pode usufruir para arrecadar recursos, para auxiliar na elaboração do plano de negócios e as estratégias para a sua sustentabilidade.

Para a elaboração do desenho do plano de negócio, foi realizado um estudo comparando a estrutura apresentada no trabalho de Terribili Filho (2014) que trata sobre o escopo de projeto para criação de um plano de negócios para a iniciativa privada e no livro de Ashoka e Mckinsey (2001) que aborda especificamente sobre a elaboração desta ferramenta de gestão para empreendimentos sociais sustentáveis. Assim foi possível compreender a forma de utilização e quais as informações mais relevantes para serem analisadas.

Com o intuito de identificar o perfil dos usuários da ASSINCAT, a percepção deles quanto ao funcionamento e como poderia melhor o funcionamento da mesma, foram elaborados dois questionários, um para ser aplicado aos seus alunos e outro aos seus professores. Desta forma, os participantes poderiam responder com liberdade as questões e assim obter respostas mais reais e precisas sobre o assunto pesquisado.

Os dois questionários possuíam perguntas fechadas, abrangendo três conjuntos de informações e abertas com três questões sobre as mudanças proporcionadas com os cursos oferecidos, conforme detalhado a seguir:

- Perfil - No questionário para os alunos, foram elaboradas perguntas sobre o sexo, idade, ocupação e renda deles. Enquanto que no questionário para os professores, continham perguntas sobre o sexo, idade e há quanto tempo atuavam na ASSINCAT.
- Utilização das TICs – No questionário para os alunos havia perguntas sobre as atividades que eles realizavam na internet, local etc. Já no questionários para os professores, as perguntas se referiam aos conhecimentos que eles possuíam em relação às TICs.
- Percepção quanto aos recursos físicos, digitais, humanos e sociais do infocentro. Os dois questionários, neste conjunto possuíam assertivas sobre os quatro recursos abordados no referencial teórico desta pesquisa, mas com enfoques distintos. Nas assertivas sobre os recursos humanos, no questionário dos alunos o enfoque foi a atuação dos professores e no outro foi abordado além da sua atuação assertivas sobre o interesse dos alunos. Por se tratar de uma pesquisa direcionada para verificar a percepção dos alunos e professores da ASSINCAT sobre o seu funcionamento, neste conjunto foi empregado uma escala de medição, conhecida como escala de *Likert*, que se refere a uma escala psicométrica empregada em pesquisas de opinião, com a aplicação de questionário que oferece oportunidades para os perguntados especificarem seu nível de concordância com determinada afirmação. Através desta escala, os participantes são solicitados a indicar o quanto eles concordam ou discordam de cada fenômeno investigado, com uma escala de 1 a 5 opções: Discordo totalmente, Discordo em partes, Neutro, Concordo em partes e Concordo totalmente.
- Para verificar as mudanças ocorridas, no questionário dos alunos foram elaboradas três perguntas sobre a expectativa em realizar o curso, qual a mudança ocorrida após a realização deste e como os serviços podem ser aperfeiçoados. No dos professores, as perguntas eram sobre mudanças percebidas em seus alunos com o curso ministrado, o que a experiência lhe proporcionou e como os serviços podem aperfeiçoados.

Após a elaboração, o questionário foi submetido a um pré-teste com um aluno e com dois professores para verificar a clareza e o entendimento das perguntas. Assim, com

as dúvidas que surgiram, foram feitas as devidas modificações no questionário para dar clareza às questões.

Mas, para a realização desta pesquisa, assim como para qualquer outra que envolva pessoas, é necessário que seu conteúdo seja avaliado quanto aos questionamentos morais e éticos, a fim de evitar futuros problemas vinculados à divulgação dos resultados obtidos.

Assim, para o desenvolvimento de uma pesquisa com princípios éticos e morais, projeto de pesquisa, juntamente com todos os documentos exigidos, foi submetido à apreciação do Comitê de ética em Pesquisa-CEP, da Universidade Federal de Goiás. Posteriormente obteve-se a aprovação para a aplicação dos questionários conforme consta no Anexo 1 e 2 deste trabalho.

3.2 - Fase 2: coleta de dados

A Fase 2 constituiu-se com a realização das etapas conforme apresenta-se na Figura 5:

Figura 5: Etapas da Fase 2



Nesta fase, o levantamento de informações para a caracterização do município de Catalão na qual a ASSINCAT está inserida foi realizado através de consultas nas bases de dados do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística), IMB (Instituto Mauro Borges de Estatística e Estudos Socioeconômicos) e outros órgãos que oferecessem informações sobre o perfil e economia da cidade.

Para identificar o ramo de atuação das ONGs existentes em Catalão, foi utilizado o Mapa das Organizações Sociais disponível no site do IPEA (Instituto de Pesquisa Avançada), em que disponibilizada informações sobre as organizações sociais existentes por estado e por município.

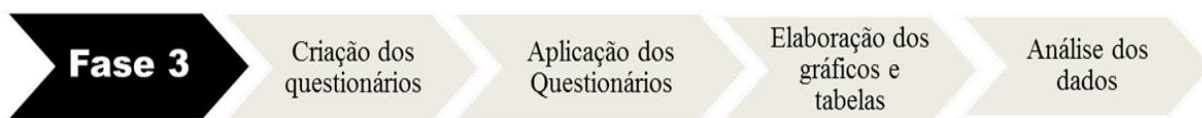
As informações do mercado, quanto a preços cobrados por outras organizações que oferecem cursos de informática na cidade, mas que cobram por este serviço foi obtida através de ligações a duas instituições na cidade.

Os dados da ASSINCAT foram obtidos através dos documentos fornecidos pela própria organização e em consultas em sua página na internet. Desta forma, foram consultadas as fichas de matrículas dos alunos que continham nome, o número do RG, CPF, endereço, idade e o telefone que possibilitaram a elaboração de uma planilha e o envio dos questionários nos telefones informados; as planilhas que constavam o nome e dias em que os cursos seriam ofertados para realizar o levantamento dos os cursos ministrados; a proposta submetida para concorrer ao Edital da FAPEG, o qual obteve os recursos para a implantação do infocentro; Bem como as atas de reuniões, estatuto, e relatórios, para elaboração do histórico, estrutura filosófica, serviços prestados, a estrutura gerencial e operacional da ASSINCAT.

3.3 - Fase 3 : aplicação dos questionários e análise dos dados

A Fase 3 constituiu-se com a realização das etapas conforme apresenta-se na Figura 6:

Figura 6: Etapas da Fase 3



Para a criação dos questionários, foi utilizada uma ferramenta para pesquisa disponibilizada na plataforma do Gmail, o *Google Forms*, que permite a criação de um formulário através da inserção de perguntas e o envio de um link específico do questionário por e-mail ou telefone. Desta forma, com as perguntas que haviam sido elaboradas foram criados dois questionários, um para os alunos e outro para os professores conforme pode ser visualizado no Apêndice A (Alunos) e B (professores).

Uma das vantagens quanto à escolha desta ferramenta, foi à possibilidade de enviar os questionários a todos os telefones informados nas fichas de matrículas, onde a e com isso atingir um número maior de participantes. Outra vantagem é que as respostas obtidas são agrupadas por formulário e os dados são tabulados automaticamente e de forma anônima, pois não é possível remeter as respostas a um participante. Isso possibilita liberdade dos participantes e confiabilidade das informações coletas por não haver interferência e nem receio de emitir a opinião.

Para evitar que uma pessoa pudesse responder mais de uma vez, foi selecionado a opção disponível no formulário para que o link enviado fosse respondido apenas uma vez. O questionário também foi aplicado pessoalmente pela pesquisadora, aos alunos e professores no decorrer de suas aulas, a fim de aproveitar o momento e a infraestrutura disponível. Como os alunos aprendiam a criar e a utilizar o e-mail, foi enviado o link do formulário para os e-mails dos participantes, dos quais foi possível a participação dos que estavam presentes e que poderiam não ter condições de responder pela falta de internet.

Para atingir um número maior de participantes, o link com o acesso ao formulário foi enviado a todos os telefones, através do aplicativo whatsapp que até no ano de 2016 era bastante difundido entre as pessoas como forma de comunicação através de envio de mensagens e arquivos instantâneos. Juntamente com link, foi enviado uma mensagem, esclarecendo sobre a pesquisa e pedindo a colaboração deles em participar da pesquisa.

Através do formulário o respondente, primeiramente, foi informado sobre o que se tratava a pesquisa, os responsáveis, o termo de livre consentimento e solicitado o participante selecionasse o item “Discordo” para encerrar ou “Concordo” para participar e continuar a responder o questionário.

Após a aplicação do questionário, os dados obtidos foram extraídos para uma planilha do Excel e gerados os gráficos para que pudessem ser melhor trabalhos.

Quanto à metodologia de análise das respostas obtidas das perguntas discursivas, foi utilizada a análise qualitativa em que após leituras, as respostas foram agrupadas por semelhanças a fim de quantificar e possibilitar melhor visualização da opinião dos alunos e professores entrevistados.

Assim, foi possível levantar e analisar os dados, verificar o perfil, nível de utilizadas das TICs, a percepção do funcionamento do infocentro, o impacto da ação e o que precisa ser aperfeiçoado e a elaboração do plano de negócio conforme serão apresentados a seguir.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

4.1 - Caracterização do município de Catalão (GO)

A ASSINCAT atua na cidade de Catalão, que se localiza no sudeste do Estado de Goiás. Segundo dados do IBGE (2016), a cidade possui uma população estimada de 98.737 habitantes, com uma taxa de crescimento geométrico populacional de 2,65%. Dados de 2015 do IMB em relação aspectos demográficos de Catalão apresentados na Tabela 2, demonstram o aumento da população que compreendem as faixas etárias entre 40 a 49 anos (48,4%), 50 a 59 anos (73,8%) e 60 a 69 anos (50,4%).

Tabela 1: Aspectos demográficos de Catalão

Faixa etária	2000	2010	Crescimento de 2000 a 2010
Total (habitantes)	64.347	86.647	34,7%
0 a 4 anos (habitantes)	5.107	5.877	15,1%
5 a 9 anos (habitantes)	5.468	6.149	12,5%
10 a 14 anos (habitantes)	6.062	6.618	9,2%
15 a 19 anos (habitantes)	6.735	7.144	6,1%
20 a 29 anos (habitantes)	12.010	16.789	39,8%
30 a 39 anos (habitantes)	10.504	14.863	41,5%
40 a 49 anos (habitantes)	8.185	12.146	48,4%
50 a 59 anos (habitantes)	5.047	8.774	73,8%
60 a 69 anos (habitantes)	3.172	4.772	50,4%
70 a 79 anos (habitantes)	1.525	2.550	67,2%
80 anos ou mais (habitantes)	532	96	-82,0%

Fonte: Adaptado de IMB (2015).

Conforme apresentado, existe um número maior de habitantes mais jovem, dado que as faixas etárias 10 a 14 anos, 15 a 19 anos, 20 a 29 anos e 30 a 39 anos juntas representam 45.414 (52,41% do total) pessoas, enquanto as faixas etárias 40 a 49 anos, 50 a 59 anos e 60 a 69 anos representam 25.692 (29,65% do total) pessoas (Tabela 2 coluna de 2010). (IMB, 2015).

Quanto à sua situação geográfica, Catalão está a 261 km de Goiânia, 314 km de Brasília, 694 de São Paulo, 610 de Belo Horizonte, 109 km de Uberlândia, 133 km de Caldas Novas e 32 km de Três Ranchos, o que lhe proporciona um ponto estratégico para atividades logísticas e escoamento da produção, além de um posicionamento

favorável para o desenvolvimento de atividades de ensino, pesquisa e inovação, graças à proximidade relativa de capitais como Belo Horizonte, São Paulo e Brasília.

O PIB anual da cidade é de 6.190.622 conforme dados do IMB (Instituto Mauro Borges) de 2013, PIB per capita anual de R\$ 65.235,86 e o Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDHM) de 0,766. Esses dados estatísticos colocam a cidade de Catalão como a quinta maior economia do Estado de Goiás.

Quanto à formação tecnológica, o município possui unidades do SENAI, SENAC, SENAR, SESI e o IF Goiano - Campus Avançado Catalão, que oferta cursos profissionalizantes para atender o mercado de trabalho. Em relação ao ensino superior, existem no município três universidades, além das instituições de ensino superior: O Centro de Ensino Superior de Catalão (CESUC), a Faculdade Politécnica, a Faculdade de Tecnologia de Catalão (FATECA), um polo da Universidade Aberta do Brasil (UAB) e a Universidade Federal de Goiás - Regional Catalão (UFG-RC) com mais de 3.000 alunos distribuídos entre vinte e seis cursos de graduação, nas áreas de Ciências Exatas, Ciências Humanas, Ciências Biológicas, Ciências Sociais, Letras e Engenharias e nove cursos de Mestrado e diversos cursos de pós-graduação lato-sensu.

Segundo dados no IMB (2016), a cidade possui uma taxa de alfabetização de 94,84% e um índice de IDHM – Educação de 0,715 e possuem desde a alfabetização ao ensino médio e técnico, 23.033 alunos e 1.167 docentes segundo dados do IMB (2015).

O Plano Diretor de Desenvolvimento Sustentável, Urbano e Ambiental de Catalão prevê a implantação e consolidação do parque industrial, equilibrando o atual distrito automotivo e a implantação de uma incubadora de empresas. Além disso, existe o projeto para a implantação de um centro experimental de agricultura orgânica, de biotecnologia orgânico-mineral e da silvicultura da região. Apesar de a agropecuária ser uma atividade econômica significativa, que coloca o município de Catalão entre os grandes produtores estaduais de soja, milho, trigo, arroz, feijão, mandioca, café e palmito, a economia do município também está assentada nos segmentos minero-metal-mecânico (IMB, 2015).

No Distrito Minero Industrial (DIMIC) estão instaladas empresas montadoras tais como, John Deere e Mitsubishi Motors. Na área mineradora, destacam-se as empresas como Anglo American, Vale Fertilizantes e Mineração Catalão de Goiás. Catalão também se destaca como polo de confecções, representado pelo setor de moda íntima. Essas organizações fazem uso das mais avançadas tecnologias e exige cada vez mais de seus funcionários a qualificação necessária para conseguir manuseá-las.

Deste modo, a implantação do infocentro em Catalão pela ASSINCAT, foi importante para incluir partes destes habitantes no mundo digital e auxiliar ainda mais no desenvolvimento da cidade. Os cursos de informática oferecidos têm suas campanhas de marketing voltadas às diversas faixas etárias. Incluir parte destes habitantes no mundo digital foi importante, visto que a revolução tecnológica e a inserção da tecnologia da informação e comunicação têm possibilitado a formação de novas formas de interação e dinâmicas sociais. Portanto, tarefas do dia a dia, como acessar uma conta bancária, realizar um depósito, transferência bancária, enviar uma mensagem por e-mail ou whatsapp entre outras, fazem parte dessa nova realidade.

Assim sendo, o infocentro tem a finalidade de possibilitar que este público realize estas tarefas e outras que necessitam de conhecimento de tecnologia da informação e cultive a inclusão social. Estes fatores justificaram a implantação do infocentro em Catalão visando incrementar a educação da população, assegurar a preservação cultural (com a proliferação de sítios com temáticas vinculadas ao nosso cotidiano), iniciar a requalificação profissional de trabalhadores e incentivar a criação de postos de trabalho de maior qualidade.

4.2 - Organizações sociais que atuam em Catalão (GO)

Segundo dados disponibilizados pelo IPEA (Instituto Pesquisa Econômica Aplicada) de 2016, no Centro Oeste existem 20.500 Organizações Sociais, no Estado de Goiás 8.005 e em Catalão 116 organizações sociais, conforme detalhado no gráfico 1:

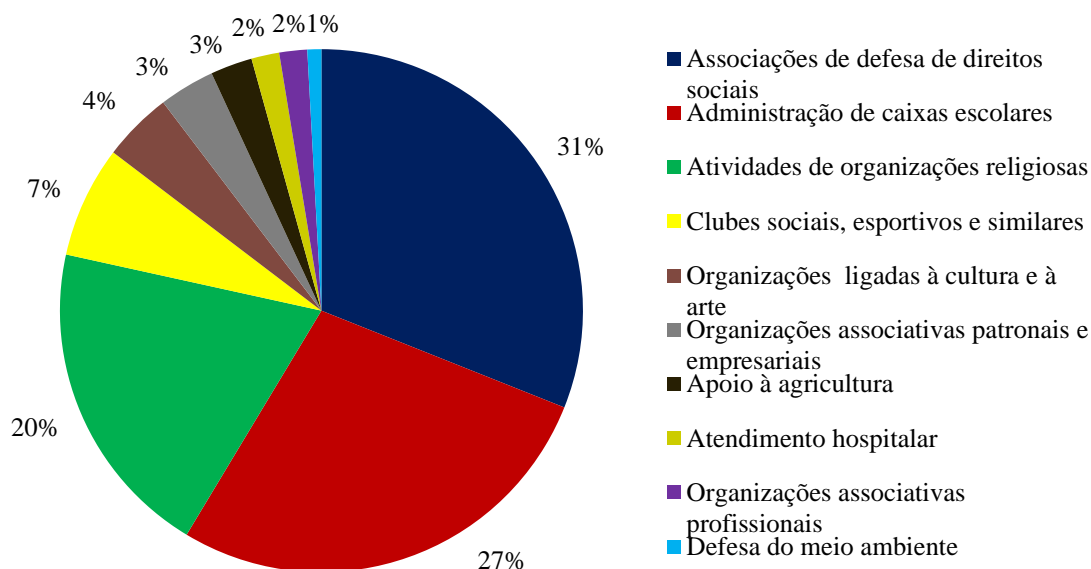


Gráfico 1: Quantidade de organizações sociais de Catalão (GO), por ramo de atividades.
 Fonte: Adaptado de IPEA (2016)

Conforme apresentado, das organizações existentes em Catalão, as que desempenham atividades voltadas em prol de direitos sociais são maioria, com 31%. Nota-se também a diversidade de atuação que existe entre as organizações estudadas, ressaltando ainda mais os motivos pela dificuldade de se conceituar essas organizações. Essas organizações geram empregos que, segundo os dados obtidos, 680 pessoas estão empregadas nestas instituições que se destacam a Santa Casa de Misericórdia, com 202 empregados, o Hospital Nasser Fayad com 99, a escola Mãe de Deus com 57 e assim por diante.

Constituídas juridicamente, associações ou fundações podem pleitear ao Estado três tipos de certificação: Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social (CEBAS), concedido somente na esfera federal, Utilidade Pública Federal (UPF) e Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP). Para obter e manter essas certificações, as organizações devem proceder à prestação de contas periodicamente e atuar em áreas de interesse público, entre outras características. Assim no município de Catalão foi concedida à Associação Pestalozzi de Catalão que possui validade desde 10/03/1998 o título de Utilidade Pública Federal (UPF), assim como à Associação dos Diabéticos do Sudeste Goiano desde 17/09/2012 e à Escola Creche São Francisco de Assis desde 28/11/2003.

Já o hospital Santa Casa De Misericórdia de Catalão possui além da UPF com UPF desde 22/04/1991 também possui o CEBAS válido desde 21/12/2010. A Fundação Espírita Nova Vida é outra organização que se destaca pelo trabalho com as crianças e

adolescentes que aprendem a tocar e mostram o talento em festivais e apresentações culturais da cidade que possui também a UPF desde 28/04/2008 e poderia ser um importante aliado para trabalhar junto à ASSINCAT devido as suas experiências e pelo reconhecimento que conquistou junto à sociedade.

A ASSINCAT está inserida neste contexto junto às organizações sociais que exercem atividades ligadas à cultura e à arte, por desenvolver ações que buscam a propagar a cultura digital entre os que ainda estão apartados das tecnologias da informação e comunicação. Ela é atualmente a única organização social a prestar o serviço de inclusão digital na cidade de Catalão.

Ao realizar o levantamento das instituições privadas que oferecessem cursos de informática de curta duração que guardavam semelhanças com os da ASSINCAT, foram encontradas duas instituições o SENAI (Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial), com o curso de Excel básico cuja carga horária é de 30 horas por 10 dias e cobram o valor total de R\$ 210,00 e o AUTOCAD, com a mesma carga horária no valor de R\$ 280,00. A outra é a SESPI Futura, da qual não foi possível obter informações dos valores cobrados.

4.3 - Apresentação da ASSINCAT

4.3.1 - Histórico

O projeto “Implantação e desenvolvimento do infocentro de inclusão digital de Catalão”, surgiu pela iniciativa dos professores Dr. André Carlos Silva e Ms. Elenice Maria Schons Silva, ambos do curso de Engenharia de Minas da Universidade Federal de Goiás - Regional Catalão (UFG/RC). O intuito era criar um espaço fora da universidade, que pudesse oferecer cursos de informática à comunidade os quais seriam ministrados pelos próprios alunos da universidade, propiciando o compartilhamento de experiências e conhecimentos para além da sala de aula. Desta forma, o projeto contribuiria tanto para a formação desses alunos, quanto para tornar as tecnologias digitais acessíveis e trazer o desenvolvimento para os indivíduos e seus grupos sociais.

Mas para a implantação do infocentro, que iniciou suas atividades em 2015, foram necessários esforços por parte dos professores e alunos envolvidos na mobilização das instituições locais e na obtenção dos recursos que possibilitaram a execução do projeto de extensão, conforme será abordado a seguir. Da instalação do infocentro até o seu funcionamento houve o desencadeamento de algumas etapas.

A primeira etapa consistiu na obtenção dos recursos financeiros necessários para a montagem da infraestrutura física do infocentro e de bolsas para os professores que ministrariam os cursos. Os recursos para aquisição dos equipamentos e das bolsas foram obtidos através da Chamada Pública 13/2013, promovida pela Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Goiás (FAPEG), em parceria com o Ministério das Comunicações, que selecionou projetos submetidos por pesquisadores de ciência, tecnologia e inovação dos setores público e privado, sem fins lucrativos do Estado de Goiás, que contribuíssem para democratização do uso das tecnologias da informação e comunicação (TICs). Um destes projetos selecionados foi o do professor Dr. André Carlos Silva, que submeteu a proposta de criação de um infocentro em Catalão.

Através do edital, foi disponibilizado um total de R\$ 493.920,00, conforme detalhado na Tabela 2:

Tabela 2: Recursos disponíveis para execução do projeto

ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
01	Aquisição de equipamentos de informática, infraestrutura para montagem do infocentro		96.000,00
02	01 Bolsa para o Coordenador	4.000,00	48.000,00
03	09 Bolsas para alunos de Pós-Graduação	1.100,00	237.600,00
04	13 Bolsas para nível de graduação	360,00	112.320,00
		TOTAL	R\$ 493.920,00

Fonte: Adaptado da Chamada Pública nº 13/2013 da FAPEG

Conforme apresentado, 23% dos recursos disponibilizados foram para a aquisição dos equipamentos e infraestrutura para montagem do infocentro e 77% para o pagamento das bolsas, sendo uma para o professor/coordenador, nove bolsas para alunos de mestrado e treze bolsas para os alunos de graduação pelo período da vigência do projeto de 24 meses.

A segunda etapa consistiu no recrutamento dos professores que foram selecionados seguindo os critérios que atendiam as exigências do edital pelo então coordenador do projeto. Dentre os alunos selecionados, alguns pertenciam ao curso de Engenharia de Minas e outros ao curso de pós-graduação do mestrado profissional em Gestão Organizacional, ambos oferecidos pela UFG – RC. Os alunos de mestrado e

graduação inicialmente se dividiram em atividades de gestão do infocentro sob a orientação do coordenador.

A terceira etapa consistiu na disponibilização de um espaço para a instalação do infocentro, que pudesse ter boa localização sem que houvesse custos para a associação. Neste sentido, foram realizadas reuniões com o secretário municipal de educação, visando sensibilizá-lo sobre a importância do projeto e a possibilidade da disponibilização do espaço. Mas o espaço que a secretaria poderia disponibilizar possuía escadas, o que prejudicaria o acesso e necessitaria de passar por reformas, o que poderia demorar muito para a implementação do projeto. Outros espaços foram visitados e consultados até que em reunião, o presidente da Fundação Cultural Maria das Dores Campos se prontificou a oferecer uma sala e o apoio para a instalação do infocentro.

A Fundação Maria das Dores Campos, que pertence à prefeitura Municipal de Catalão se localiza no centro da cidade e atua no oferecimento de cursos voltados para o desenvolvimento cultural e artístico, pertinentes para fomentar a cultura digital através da instalação do infocentro da ASSINCAT. Assim, o local foi escolhido por se encontrar no centro do município e por contar com parte da infraestrutura necessária à operacionalização do projeto, como sistema de ar condicionado, cadeiras, serviços de internet, água, luz e vigilância patrimonial sem nenhum custo para o mesmo, conforme apresenta a Figura 7:

Figura 7: Fachada da Fundação Cultural Maria das Dores Campos onde funcionava o infocentro



Para a concretização da parceria, foi celebrado um Convênio de Cooperação Técnica, Científica e Cultural entre a ASSINCAT e a Fundação Cultural Maria das Dores Campos.

A quarta etapa consistiu na aquisição dos equipamentos, cujo recurso financeiro foi repassado pela FAPEG no final de 2014. Foram realizadas pesquisas visando obter o menor preço e também a qualidade dos equipamentos. Foram adquiridos um datashow e doze computadores, cujo modelo era o AOC *All in One*, em que a unidade central do computador é acoplada ao monitor, o que propiciou melhor utilização do espaço e operação pelos usuários. As mesas foram conseguidas com a UFG-RC, sendo que as mesmas necessitavam de reformas. Com menos de R\$ 300,00 os materiais foram adquiridos, as mesas foram reformadas pela professora de pintura em tela, Silmalene Maria de Resende, da própria Fundação Cultural Maria das Dores Campos, que utilizando a técnica de pátina conseguiu dar às mesas um novo visual e possibilitou a reutilização de um móvel que estava sem utilização na universidade.

A quinta etapa consistiu na criação de uma ONG (Organização Não Governamental) para que o infocentro pudesse ter personalidade jurídica, a fim de realizar regularmente os atos necessários à sua atividade, firmar parcerias e receber doações. Desta forma, os alunos do projeto juntamente com o coordenador, se desdobraram para obter as informações sobre o trâmite e documentos necessários para formalização da associação. Através de reuniões, definiram a missão, visão, os objetivos e os valores que regeriam a associação, participaram do planejamento da associação e elaboração do estatuto, do qual estabeleceu as atribuições e responsabilidades inerentes a cada membro. Elaboraram, ainda, as atas das assembleias de convocação e eleição, e todos os documentos exigidos pela Receita Federal para formalização da associação através da inserção no Cadastro Nacional Pessoa Jurídica (CNPJ), cujo nome escolhido foi ASSINCAT (Associação Infocentro e Cultura Digital de Catalão).

A sexta etapa consistiu na montagem da infraestrutura física do infocentro. Para a montagem da infraestrutura da sala, a parte elétrica e a internet passaram por melhorias a fim de possibilitar a instalação dos computadores, ar condicionado e do Datashow. Os próprios alunos fizeram a instalação dos computadores e dos programas necessários para o funcionamento dos mesmos.

Desta forma, a parte da instalação do infocentro foi concluída e o resultado pode ser observado na Figura 8:

Figura 8: Imagem da sala onde funcionava o infocentro da ASSINCAT



Fonte: Arquivos infocentro, 2015.

Na Figura 8, apresenta-se uma foto tirada na frente da sala do infocentro, onde pode visualizar as mesas reformadas, as cadeiras e os computadores instalados. Na frente encontra-se o datashow que foi instalado e um quadro branco.

Após o processo de instalação do infocentro, a sétima etapa consistiu na elaboração do plano pedagógico com a ementa dos cursos que seriam oferecidos visando atender crianças, jovens, adultos e idosos. Assim, foram selecionados cinco cursos básicos para àqueles que não possuíam nenhum conhecimento de informática sendo eles: Informática Básica, Microsoft Pacote Office, e Internet, visando desenvolver as habilidades para manusear os principais programas do computador, navegar na internet, conhecer os serviços oferecidos, ou seja, aprender a utilizar e se beneficiar das ferramentas tecnológicas.

Também foram elaborados cursos para aqueles que já possuíam algum conhecimento e desejavam se aperfeiçoar como Microsoft Excel Avançado para aqueles que gostavam de aprender a elaborar planilhas, gráficos, inserir fórmulas. Também foi proposto o curso de AutoCad onde os alunos aprendem desenvolver desenhos técnicos. Os cursos iniciais podem ser cursados por qualquer pessoa, já os avançados exigem como pré-requisito o aluno ter cursado um dos cursos básicos ofertados. Primeiramente o aluno tem a opção de cursar um dos cursos básicos ofertados e depois, caso queira aprimorar ainda mais os conhecimentos, tem a opção de cursar o Microsoft Excel e/ou

AutoCad. Assim, foram disponibilizados cursos básicos específicos para crianças, adolescente, jovens, adultos e também para os idosos.

As ações promovidas pelo infocentro propiciaram o desenvolvimento de um espaço inovador para novas formas de ensinar e de interação, através da metodologia adotada, na escolha dos conteúdos digitais e cursos destinados para grupos específicos de idade. A duração dos cursos seria de 20 horas, uma vez por semana e para receber o certificado emitido pela UFG, o aluno deveria ter no mínimo 75% de presença. O infocentro ofereceria cursos em diferentes horários, inclusive à noite, para dar a oportunidade a todos que quisessem estudar.

Após a definição da grade dos cursos que seriam ofertados e os horários disponíveis, a oitava etapa consistiu na divulgação dos cursos. Ocorreu com a criação de uma página da ASSINCAT no *Facebook*, com informação da associação e dos cursos que seriam ofertados através do infocentro. Também foram concedidas entrevistas pelo presidente da ASSINCAT para a TV e rádios locais dando maiores informações sobre os cursos que seriam ofertados, dos documentos exigidos para a efetivação das matrículas, início das aulas etc. Nesta mesma etapa, foram realizadas as matrículas dos alunos que contaram com o apoio da secretaria da Fundação Cultural Maria das Dores Campos, que preenchiam as fichas de matrículas e anexavam os documentos pessoais e comprovantes de endereço.

A nona etapa, consistiu então no início das aulas no infocentro que ocorreu no dia 06 de julho de 2015. Para oficializar a inauguração se deu então a última etapa de implementação do projeto, em que foi promovida uma cerimônia no dia 09 de setembro de 2015, a qual contou com a presença dos representantes das entidades envolvidas e da comunidade local.

Desta forma, as ações que culminaram na implantação do projeto de extensão, contaram com a mobilização dos representantes de diferentes esferas institucionais, que sensibilizaram com o apelo dos professores da UFG/CAT e dos alunos envolvidos.

Após o processo de instalação do infocentro, começaram-se as ações referentes à criação de um plano pedagógico e de divulgação dos cursos. O coordenador do projeto foi responsável pela seleção e treinamento dos alunos bolsistas, que ministraram os cursos de capacitação e supervisionaram o infocentro nos momentos em que o mesmo estava sendo usado para capacitação da comunidade. A publicidade ocorreu a partir da internet pela página do infocentro no *facebook*, na página da Prefeitura Municipal de Catalão, no website da UFG, TV Pirapitinga (emissora local afiliada da TV Globo),

rádios locais e outros. No dia 06 de julho de 2015 começaram as aulas das primeiras turmas.

4.3.2 - Estrutura Filosófica

4.3.2.1 - Visão

Ser reconhecida como referência em inclusão digital.

4.3.2.2 - Missão

Reduzir a exclusão digital em Catalão e garantir acesso democrático e gratuito às tecnologias da informação e comunicação.

4.3.2.3 - Valores

Os valores da ASSINCAT é a inclusão digital; humanização, responsabilidade social e o desenvolvimento sustentável.

4.3.2.4 - Objetivos

- Combater a exclusão digital, tratando-se de uma iniciativa fundamental para incrementar a educação da população;
- Assegurar a preservação cultural (com a proliferação de sítios com temáticas vinculadas ao nosso cotidiano);
- Iniciar a requalificação profissional de trabalhadores e incentivar a criação de postos de trabalho de maior qualidade;
- Inserir as comunidades carentes na sociedade da informação;
- Ofertar cursos de formação e capacitação que permitam a formação de multiplicadores locais e regionais.

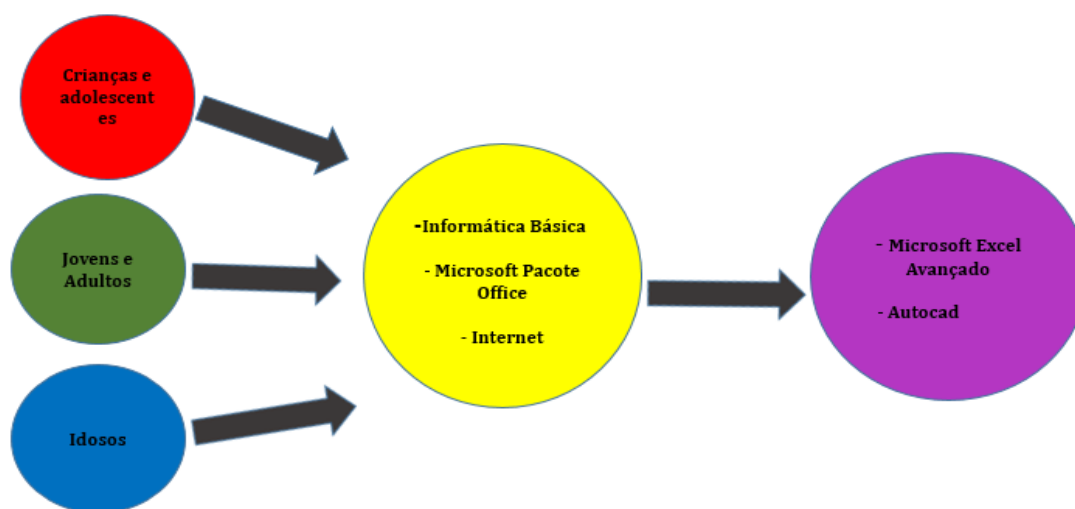
4.3.3 - Descrição dos serviços oferecidos

Com o intuito de despertar o interesse da comunidade pela utilização das TICs na cidade para que os alunos adquirissem as habilidades para manusear o computador e seus programas, o coordenador da ASSINCAT, juntamente com os professores, elaboraram o plano pedagógico com a ementa dos cursos que seriam oferecidos visando atender crianças, jovens, adultos e idosos. Foram selecionados três cursos básicos para

àqueles que não possuíam nenhum conhecimento de informática, sendo eles: Informática Básica, *Microsoft Pacote Office* e Internet, visando desenvolver as habilidades para manusear os principais programas do computador, navegar na internet, conhecer os serviços oferecidos, ou seja, aprender a utilizar e se beneficiar das ferramentas tecnológicas.

Também foram elaborados cursos para aqueles que já possuem algum conhecimento e desejam se aperfeiçoar como *Microsoft Excel Avançado* para aqueles que gostam de aprender a elaborar planilhas, gráficos, inserir fórmulas. Também foi proposto o curso de AutoCad onde os alunos aprendem desenvolver desenhos técnicos. Os cursos iniciais podem ser cursados por qualquer pessoa, já os avançados exigem como pré-requisito o aluno ter cursado um dos cursos básicos ofertados. Na Figura 09 pode ser visualizado o fluxo dos cursos oferecidos no infocentro

Figura 9: Fluxograma dos cursos ofertados pelo ASSINCAT



Conforme apresentado, primeiramente o aluno tem a opção de cursar um dos cursos básicos ofertados e depois, caso queira aprimorar ainda mais os conhecimentos, tem a opção de cursar o Microsoft Excel e/ou AutoCad. Assim, são disponibilizados cursos básicos específicos para crianças/adolescente, jovens/adultos e também para os idosos.

Com o objetivo de tornar os cursos mais dinâmicos, os conteúdos digitais utilizados foram selecionados para atender o público de destino. Ao utilizar o Word o professor ensina o aluno a criar o seu próprio curriculum para solicitação de emprego, através de modelos disponibilizados na internet; no Excel ele aprende a fazer uma tabela

com as somatórias de um orçamento financeiro doméstico. Da mesma forma, no Excel Avançado os alunos com mais conhecimento, aprendem a fazer cálculos mais complexos como folha de pagamento, cálculos de juros, e no AutoCad eles fazem desenhos de projetos de casa. Assim, os cursos tornam-se mais interessantes e os alunos aprendem a buscar informações e criar os seus próprios documentos para facilitar o seu dia-a-dia.

As ações promovidas pelo infocentro propiciam o desenvolvimento de um espaço inovador para novas formas de ensinar e de interação, através da metodologia adotada, na escolha dos conteúdos digitais e cursos destinados para grupos específicos de idade. A duração dos cursos é de 20 horas, uma vez por semana e para receber os certificados emitidos com um código controlado pelo comitê de extensão da UFG/RC, o aluno deve ter atingido no mínimo 75% de presença. O infocentro oferece cursos em diferentes horários, inclusive à noite, para dar a oportunidade a todos que queiram estudar.

4.3.4 - Promotores e parceiros

Os fundadores da ASSINCAT foram Prof. Dr. André Carlos Silva, juntamente com sua esposa Ms. Elenice Maria Schons Silva, ambos são professores na UFG/RC do curso de Engenharia de Minas, que tiveram a proposta aprovada e coordenaram todas as ações, tanto para a criação da ASSINCAT quanto para a instalação do infocentro. Destaca-se que o coordenador do projeto, Prof. Dr. André Carlos Silva, tem larga experiência com infocentros, tendo sido professor da Universidade Federal de Ouro Preto no Departamento de Ciência da Computação e tendo atuado na criação de dois infocentros na cidade de Ouro Preto/MG, em parceria com o Banco do Brasil.

Juntamente com o coordenador, fazem parte deste projeto, os alunos que foram selecionados seguindo os critérios que atendem as exigências do edital. Os alunos de graduação pertenciam ao curso de Engenharia de Minas e os mestrados ao programa em Gestão Organizacional, ambos oferecidos pela UFG – Regional Catalão. Os alunos de mestrado e graduação inicialmente se dividiram em atividades de gestão do infocentro sob a orientação do coordenador.

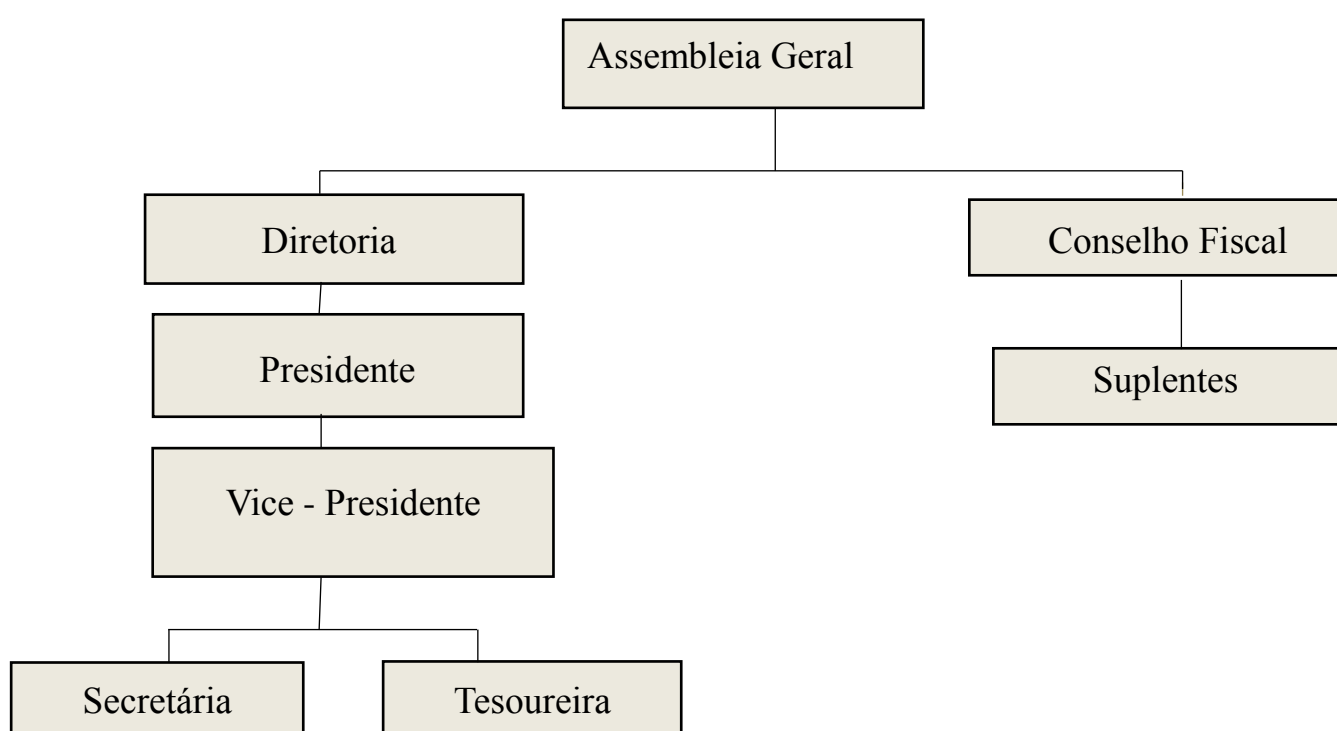
Desta forma, os cursos foram desenvolvidos com o objetivo de obter a inclusão digital do público carente por ensinamentos iniciantes de informática. Por isso, 47% das turmas são dos cursos básicos de informática, dos quais seis cursos são direcionados

exclusivamente para os idosos. Também são ofertadas cinco turmas específicas para crianças com o intuito de selecionar conteúdos específicos para esta faixa etária e estimular a boa utilização dos recursos digitais para o seu conhecimento.

4.3.5 - Estrutura gerencial

A estrutura da ASSINCAT é dividida da seguinte forma, conforme apresentado na Figura 10:

Figura 10: Organograma da ASSINCAT



Fonte: Elaborado pela autora com base no Estatuto da ASSINCAT

A Assembleia Geral é o órgão máximo da associação, composta por todos os membros. É dela que são deliberadas todas as decisões submetidas quanto ao funcionamento e execução das atividades.

A Diretoria é composta por um presidente e um vice-presidente que administram a associação. O presidente da ASSINCAT em exercício é o professor Dr. André Carlos Silva, que possui pós-doutorado em engenharia mineral pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Atualmente é professor Adjunto IV do Departamento de Engenharia de Minas da Universidade Federal de Goiás, Regional de Catalão, e

Coordenador do Curso de Especialização em Tratamento de Minérios. A vice-presidência é exercida pela professora Elenice Maria Schons, Química Industrial pela Universidade Federal de Ouro Preto (2003) e mestrado em Engenharia Mineral pela Universidade Federal de Ouro Preto (2008). Atualmente é professora Assistente II da Universidade Federal de Goiás e subcoordenadora do Curso de especialização em tratamento de minérios.

O cargo de secretária que é responsável pela parte operacional das atividades da associação, como agendamento de reuniões, responsável por cuidar da elaboração das grades e divulgação dos cursos é desempenhado pela Ms. Carla Mendonça de Souza, com formação em Administração pelo Centro de Ensino Superior de Catalão, mestrado em Gestão Organizacional pela UFG/RC, trabalha como professora substituta na UFG/RC.

As atribuições inerentes à tesoureira, que cuida da parte financeira da associação, são desempenhadas pela mestranda Ana Maria Rodrigues de Resende, Contadora, formada pela UEG, Mestranda no programa de Pós-Graduação em Gestão Organizacional – Nível Mestrado, Universidade Federal de Goiás – UFG, trabalha como técnica administrativa, no IF Goiano – Campus Avançado Catalão.

O Conselho Fiscal possui a responsabilidade de fiscalizar as contas da associação. É desempenhado pelos alunos: Diego Henrique Braga Maya Barbosa, Engenheiro de Minas pela UFG/RC, instrutor em Mineração pela escola SENAI - Catalão/GO; Marcos Vinicius Agapito Mendes Engenharia de Minas (2014) e mestrando em Gestão Organizacional pela UFG/RC, instrutor de Mineração do SENAI - Departamento Regional de Goiás, Brasil e Neubher Fernandes Nunes, Administrador pelo Centro de Ensino Superior de Catalão (2011), Especialista em Gestão Estratégica da Produção pela Universidade Federal de Goiás Regional Catalão (2013), Especialista em Gestão Financeira e Controladoria pela Universidade Federal de Goiás-Regional Catalão (2015) e Mestrando em Gestão Organizacional pela UFG/RC. Os membros suplentes que substituem na ausência dos membros efetivos são compostos pelos alunos: Lucas Tomaz Borges Mendonça, graduando em Engenharia de Minas pela UFG/RC; Victor de Oliveira Morato, graduando em Engenharia de Minas pela UFG/RC e Bruna Emanuele Alves, graduanda em Engenharia de Minas pela UFG/RC.

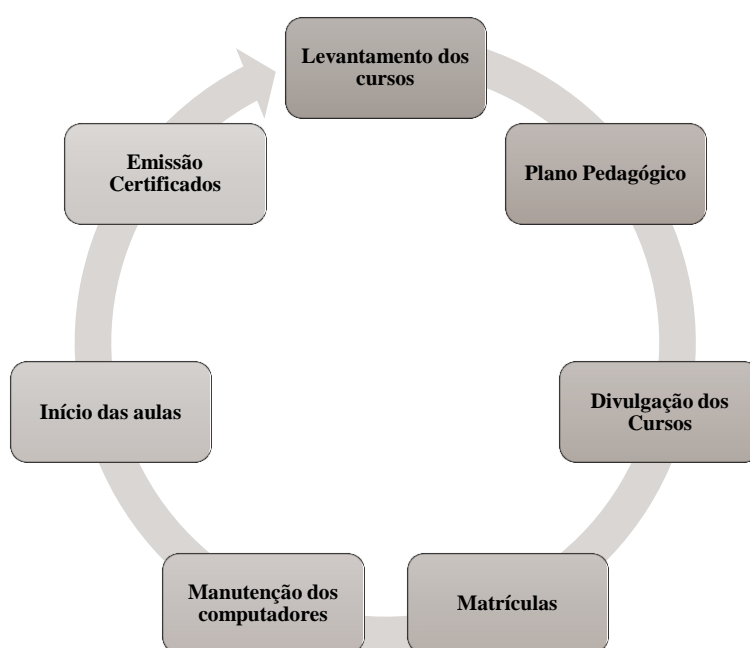
Observa-se que os membros responsáveis por gerir a ASSINCAT são altamente qualificados. Contam ainda com a experiência e vivência dos diretores que refletiram na condução de uma gestão eficiente, pois além de atingir o propósito de instalar o

infocentro, desenvolveram o seu próprio método de ensino, criaram e formalizaram uma associação e apresentou seus resultados na formação de 178 pessoas em apenas um ano de funcionamento.

4.3.6 - Estrutura Operacional

As principais atividades realizadas para o fornecimento dos cursos estão apresentadas na Figura 11:

Figura 11: Fluxograma de funcionamento da ASSINCAT



Primeiramente é realizado um levantamento sobre os cursos que serão ofertados, onde cada professor encaminha uma proposta de curso com os principais tópicos a serem trabalhados, juntamente com o dia e horário a ser ministrado. Com isso em mãos, é elaborado o plano pedagógico com informações sobre o conteúdo de todos os cursos a serem ofertados e a grade com os dias e horários de cada um.

Posteriormente é realizada a divulgação dos cursos em rádio, TV, *facebook* e as matrículas são realizadas pela secretaria da Fundação Cultural Maria das Dores Campos para o início das aulas.

Assim, as aulas são iniciadas e os professores realizam as chamadas para verificar a frequência dos alunos. No final do curso, cada professor envia a relação dos que estão aptos a receber o certificado para a diretoria da ASSINCAT que por sua vez,

encaminha para a Coordenação de Extensão da UFG/RC da qual é repassado o código para ser inserido nos respectivos certificados. Assim, os certificados são emitidos e entregues aos alunos.

Quanto à capacidade, o infocentro possui doze computadores, sendo um utilizado pelo professor para projeção na tela e onze pelos alunos, acompanhamento das instruções a serem executadas pelos alunos. Desta forma a capacidade de alunos por turma é de 11 alunos e os cursos têm duração de 1 hora e 30 minutos por semana e o prazo de conclusão de até dois meses.

4.3.6.1 - Perfil dos professores

A seleção dos bolsistas para atuarem como professores no infocentro da ASSINCAT, não houve nenhuma cota para estipular o sexo deles. Quanto ao perfil dos professores participantes da pesquisa, foi possível obter os seguintes resultados, conforme gráfico 2:

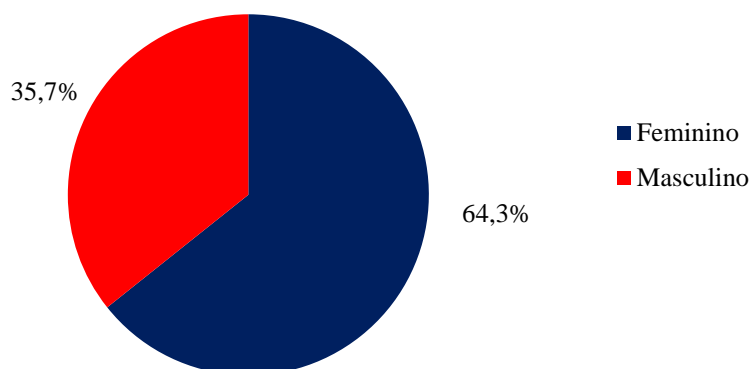


Gráfico 2: Distribuição dos professores da ASSINCAT por sexo
Fonte: Elaborado pela autora, baseado nos questionários aplicados.

Conforme os resultados obtidos, diferentemente do que ocorre no mercado de trabalho, a maioria dos professores da ASSINCAT são mulheres. Isso pode ser devido por elas possuírem maior interesse pela função de ensinar.

Em relação à idade, verifica-se que os instrutores são jovens, de 22 a 33 anos, conforme o gráfico 3:

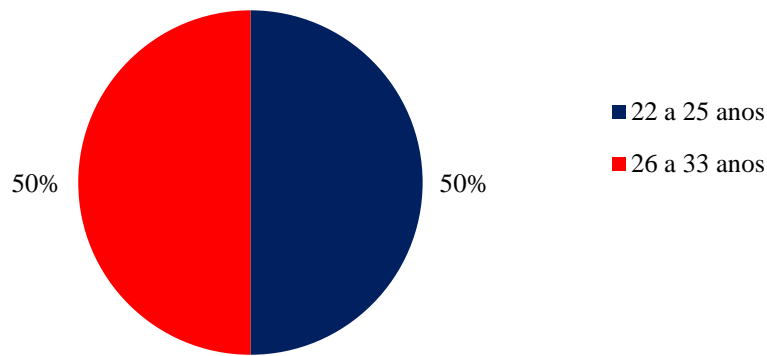


Gráfico 3: Faixa etária dos professores participantes da pesquisa
 Fonte: Elaborado pela autora, baseado nos questionários aplicados.

Quanto à escolaridade dos mesmos, verificam-se eles estão cursando o nível superior, que se deve ao programa das bolsas obtidas na graduação ou pós-graduação (mestrado, doutorado), conforme apresentado no gráfico 4:

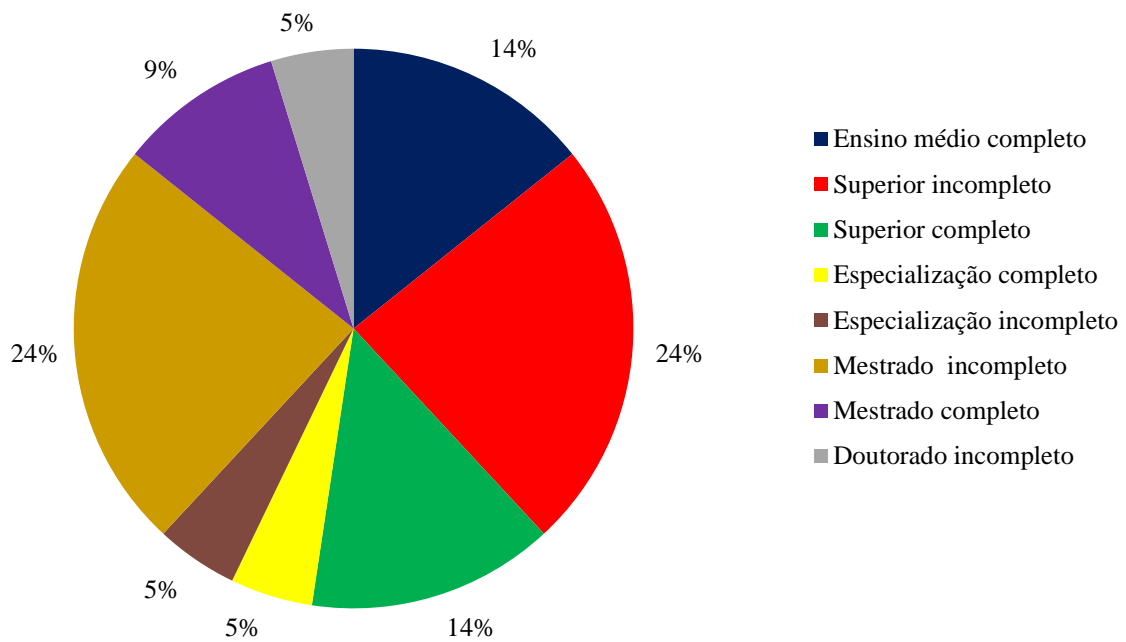


Gráfico 4: Escolaridade dos professores participantes da pesquisa
 Fonte: Elaborado pela autora, baseado nos questionários aplicados

Verifica-se que os professores possuem desde ensino médio completo até com o doutorado em andamento. Isso pode ser devido que os professores estão cursando o nível superior ou pós-graduação.

Quanto ao tempo que os professores atuam na ASSINCAT, foi possível obter os seguintes resultados, conforme apresentado no gráfico 5:

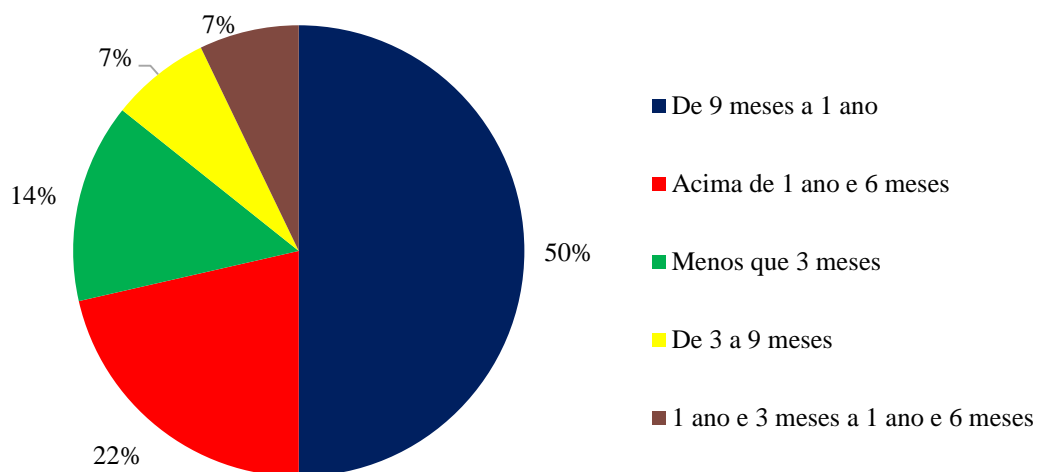


Gráfico 5: Período em que os professores atuam na ASSINCAT
 Fonte: Elaborado pela autora, baseado nos questionários aplicados.

Verifica-se que 71% dos professores estão no projeto no mínimo de três meses e no máximo com um ano. Levando em consideração que as aulas começaram em julho de 2015, a maioria deles entrou no início das aulas no infocentro ou posteriormente. Por outro lado, 29% estão com um ano e meio ou mais, ou seja, atuam no projeto desde início e tiveram a experiência de participar de todo o processo de implementação, criação da ASSINCAT e posteriormente atuaram como professores no infocentro tendo em vista que os cursos iniciaram em junho de 2015.

Desta forma, conforme os resultados obtidos quanto ao perfil dos professores, pode-se afirmar que a maioria são mulheres (64,3% da amostra), são jovens (entre 22 a 33 anos), possuem formação desde o nível completo até com doutorado em andamento. A maioria entrou no início das aulas do projeto, portanto a atuação deles é recente e apenas 29% tiveram a experiência de atuar desde o início da sua concepção e implementação.

4.3.6.1.1 - Conhecimentos dos professores em relação às TICs

Com o intuito de verificar as habilidades que os instrutores possuem e assim contribuem, tanto para o aproveitamento em prol de novos cursos a serem fornecidos e auxiliar na elaboração de um plano de capacitação, no gráfico 6 estão apresentados os resultados.

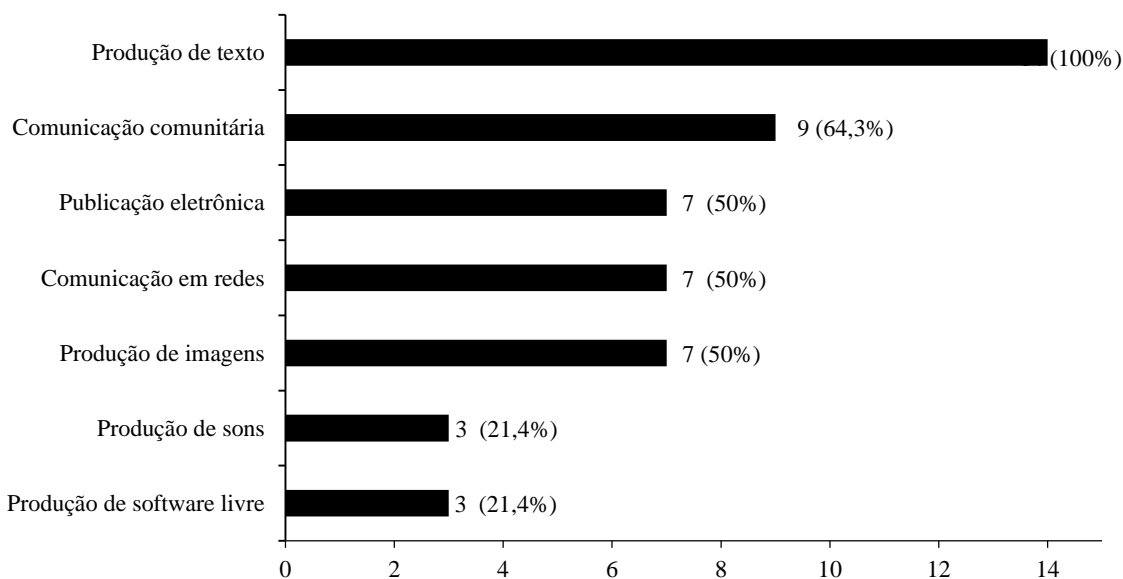


Gráfico 6: Áreas de conhecimento dos professores participantes
 Fonte: Elaborado pela autora, baseado nos questionários aplicados.

Observa-se que todos possuem habilidade para a produção de textos; 64,3% em comunicação comunitária, 50% possuem conhecimentos em produção eletrônica, comunicação em rede e produção de imagens. Da amostra, três professores afirmaram que possuem conhecimento em produção de sons e software livre.

Ao ser questionado sobre em quais influencias os professores estavam satisfeitos, apresenta-se os resultados obtidos no gráfico 7.

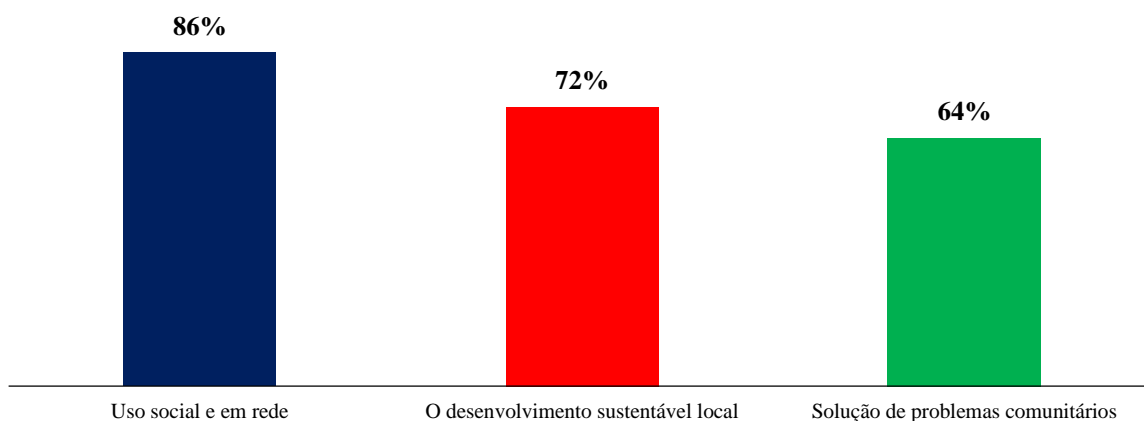


Gráfico 7: A influência do computador na vida dos alunos na percepção dos professores participantes
 Fonte: Elaborado pela autora, baseado nos questionários aplicados

Verifica-se que 86% da amostra, apresentou alto nível de satisfação quanto a influência no uso social e em rede de seus alunos. Enquanto que apresentaram baixo nível de concordância, quanto a sua influência no desenvolvimento sustentável local e na solução de problemas comunitários.

Desta forma, através desses resultados foi possível destacar que os professores possuem conhecimentos que podem contribuir na oferta de outros cursos, inclusive mais avançados como produção de sons e software livre. Também foi possível verificar que consideram sua influência mais restrita ao uso para a comunicação em relação aos alunos e que poderão ser acrescentadas em ações futuras da ASSINCAT.

4.3.7 - Informações sobre a atuação da ASSINCAT

Desde sua criação o infocentro, a ASSINCAT já ofereceu 58 cursos dos quais foram desenvolvidos com o objetivo de obter a inclusão digital do público carente por ensinamentos iniciantes de informática, conforme detalhado na tabela 3:

Tabela 3: Quantidade de turmas por curso

CURSO	TURMAS
Autodesk AutoCad	9
Digitação	2
Internet	10
Microsoft Excel Básico	8
Microsoft Office	27
Microsoft Word	2
Total	58

Destaca-se que do total de cursos ministrados, 54% das turmas foram dos cursos básicos de informática conforme apresentado no gráfico 8:

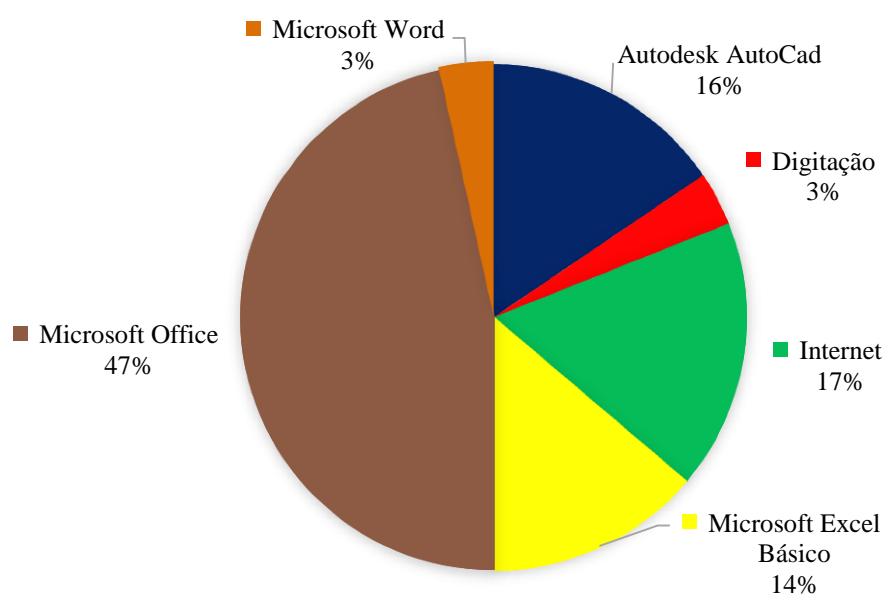


Gráfico 8: Porcentagem de alunos por curso
 Fonte: Elaborado pela autora, baseado nos questionários aplicados.

Com o intuito de selecionar conteúdos específicos e estimular a boa utilização dos recursos digitais o infocentro dedica uma atenção especial às crianças que estão iniciando as descobertas e também aos idosos que não tiveram a oportunidade de fazer uso enquanto jovens. Desta forma, do total de cursos oferecidos cinco turmas são direcionadas exclusivamente para as crianças e seis para idosos.

4.3.5.1 - Perfil dos alunos

Os cursos foram desenvolvidos com o objetivo de obter a inclusão digital do público carente por ensinamentos iniciantes de informática, voltados tanto crianças para que possam aprender a utilizar desde cedo às tecnologias digitais, quanto os idosos que apresentam maior dificuldade nesse processo de alfabetização digital. Desta forma, 47% das turmas foram de nivelamento, dos quais seis foram direcionadas exclusivamente para a terceira idade e cinco para crianças.

Assim, conforme a pesquisa realizada, da qual participaram 44 alunos que cursaram um dos cursos ofertados pelo infocentro da ASSINCAT, o público atendido é bastante heterogêneo, incluindo desde crianças de 08 anos até alunos acima de 51 anos, conforme apresentado no gráfico 9:

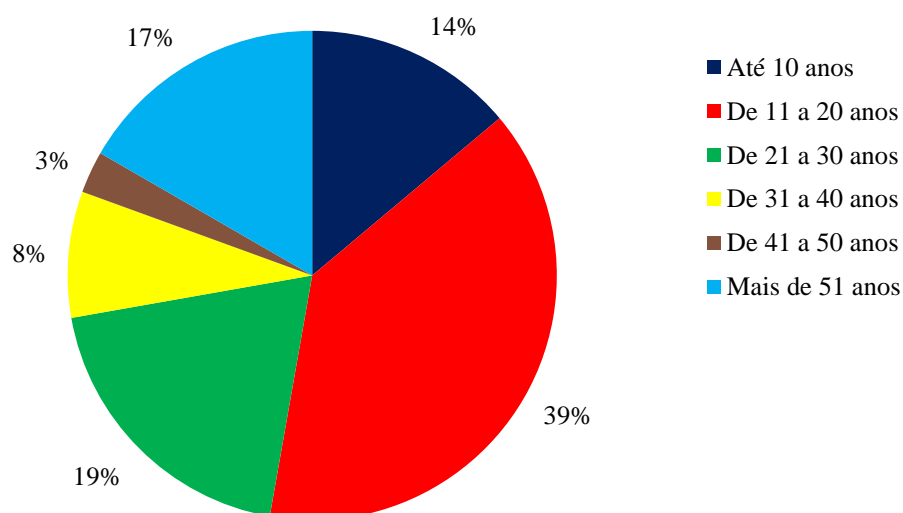


Gráfico 9: Idade dos alunos da ASSINCAT

Fonte: Elaborado pela autora, baseado nos questionários aplicados.

Nota-se que o maior interesse está entre os mais jovens – 53% possuem até 20 anos e 42% possuem idades acima de 31 anos. Assim, pode-se afirmar que existe grande demanda de conhecimentos relacionados à informática pelos jovens que integram a faixa etária de 20 anos, mas também um grande interesse por parte dos adultos. Logo, a demanda representa que os jovens estão preocupados em se qualificar para o mercado de trabalho frente à necessidade de adquirirem as habilidades para manusear as tecnologias digitais. Por outro lado, também existe uma grande demanda por parte do público adulto que almeja a inserção social e cultural, visto que este público, na maioria das vezes, já se encontra posicionado no mercado de trabalho, mas que possui interesse em aprender a fazer uso das novas formas de se comunicar e usufruir dos benefícios do mundo digital.

Quanto à distribuição dos alunos quanto ao sexo, foi obtido os resultados apresentados no gráfico 10.

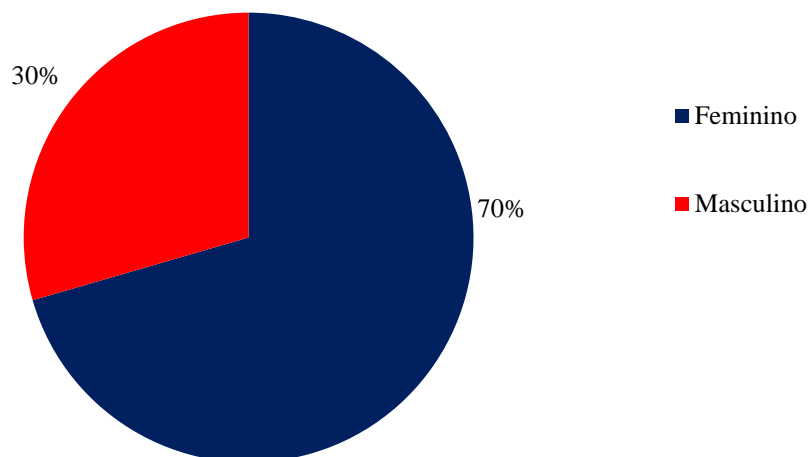


Gráfico 10: Distribuição dos alunos participantes da pesquisa por sexo
Fonte: Elaborado pela autora, baseado nos questionários aplicados.

Conforme apresentado, 70% do público atendido é do sexo feminino, corroborando com dos propósitos do projeto de promover a inclusão digital dos mais vulneráveis como as mulheres, pois segundo pesquisas os homens apresentam mais chances de ter acesso ao computador e à internet do que elas, o que atenua ainda mais as diferenças entre homens e mulheres (NERI, 2012). Desta forma, as ações do infocentro possibilitaram que muitas delas tivessem a oportunidade de conhecer não só como as tecnologias digitais são importantes, as facilidades e benefícios oferecem, mas o principal que é aprender a manuseá-las para então fazer parte deste universo.

Percebe-se, a partir da demanda atendida, que este público é o mais interessado por conhecimentos básicos sobre o uso de computadores e seus programas. Observa-se que ao despertar o interesse pela busca de conhecimento através das TICs, as mulheres ao saber buscar a informação terão condições de melhorar a saúde, educação e, conseqüentemente, melhorias tanto na sua vida quanto na da sua família, além de se encontrarem mais preparadas para competir no mercado de trabalho.

No que se refere à formação escolar do público atendido, segundo apresenta-se no gráfico 17 que 27% dos alunos ainda não concluíram o Ensino Fundamental; 4% possuem o Ensino Fundamental; 23% não concluíram o Ensino Médio; 25% concluíram o Ensino Médio e, os demais, com 21%, ainda estão cursando ou já terminaram o Ensino Superior.

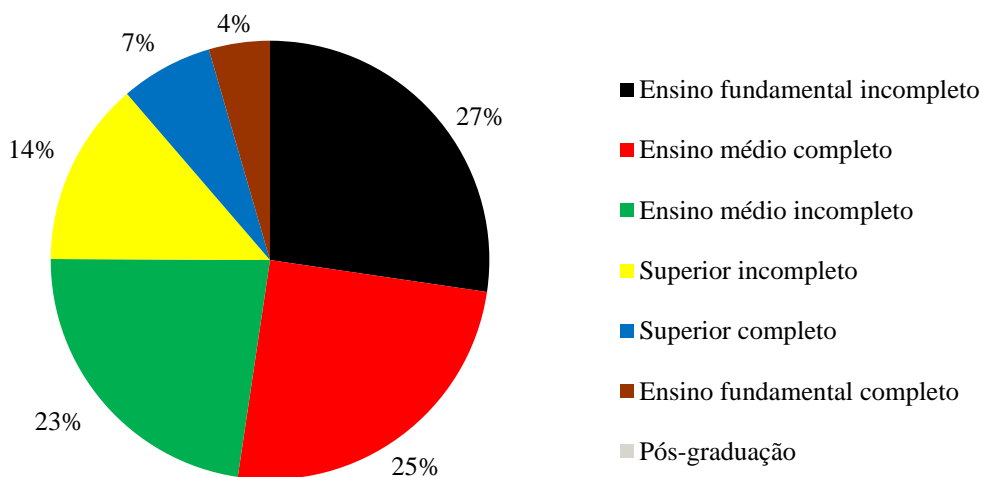


Gráfico 11: Escolaridade dos alunos participantes da pesquisa
 Fonte: Elaborado pela autora, baseado nos questionários aplicados.

Logo, pode-se afirmar que a demanda por conhecimentos de informática encontra-se entre a população com menor nível de escolaridade, visto que apenas 21% da demanda possuem ou estão cursando nível superior, apesar de 42% já possuírem idade superior ou igual a 31 anos de idade.

Quanto à ocupação dos alunos, 46% estão ocupados profissionalmente, conforme o que englobam prestadores de serviços autônomos, donos do próprio negócio, servidores públicos, empregados de empresas privadas e outros, que também possuem interesse em melhorar o seu negócio ou na busca por novas habilidades conforme apresentado no gráfico 12:

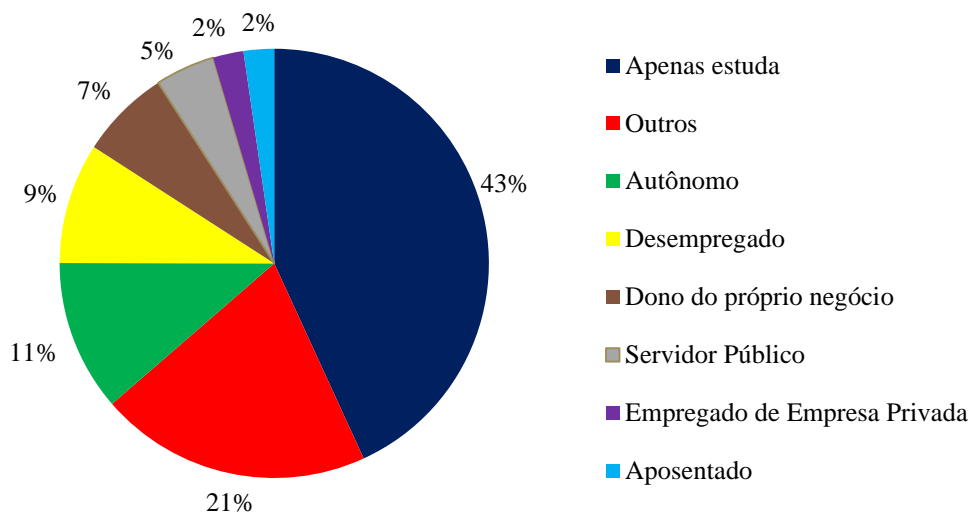


Gráfico 12: Informações sobre a ocupação dos alunos participantes da pesquisa
 Fonte: Elaborado pela autora, baseado nos questionários aplicados.

Verifica-se que 43% dos alunos, encontram-se em estágio de formação com a ocupação de estudantes e aproveitam o tempo para adquirir novos conhecimentos, tanto para auxiliar em seus estudos e se prepararem para o mercado de trabalho; 9% estão desempregados o que indica que realizaram o curso almejando qualificar-se para conseguir um emprego e inserir-se novamente no mercado de trabalho melhorando os seus conhecimento em informática. Desta forma, verifica-se que o interesse pelas TICs abrange a todos, desde os que estão estudando ou até mesmo empregados que busca qualificação, quanto por aqueles que estão desempregados e precisam se capacitar para conseguir uma oportunidade de emprego no mercado de trabalho.

Quanto a renda familiar dos alunos participantes, foi possível obter os seguintes resultados, conforme demonstra o gráfico 13:

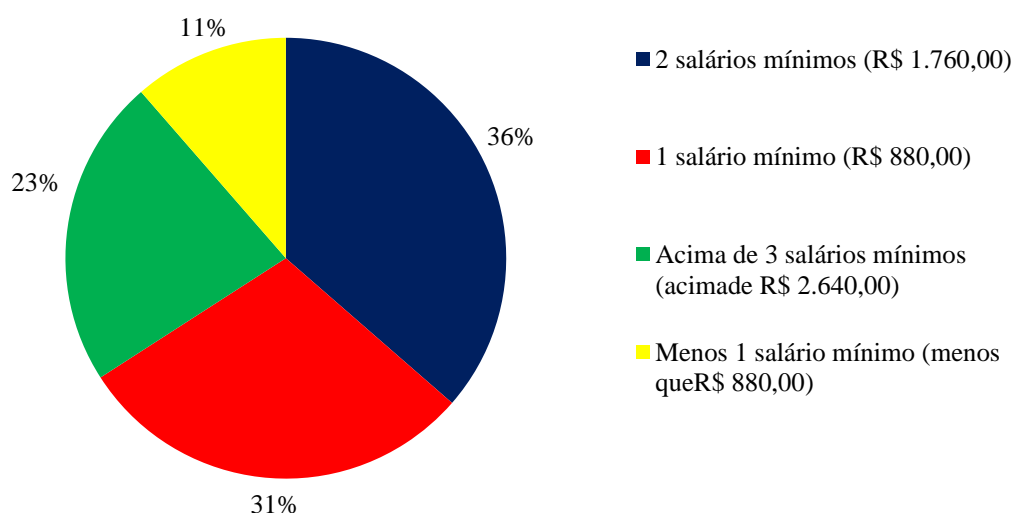


Gráfico 13: Renda familiar dos alunos da ASSINCAT
 Fonte: Elaborado pela autora, baseado nos questionários aplicados.

Conforme a pesquisa observa-se que o público atendido possui baixa renda familiar, visto que cerca de 40% possuem renda familiar igual ou abaixo de um salário mínimo. Logo, pode-se afirmar também que existe uma demanda por conhecimentos básicos de informática, principalmente, pela população de baixa renda, visto que somente 23,3% dos alunos possuem renda familiar superior a três salários mínimos.

Diante dos resultados obtidos, o perfil dos alunos da ASSINCAT é a maioria, jovens, (53% da amostra), do sexo feminino (70% da amostra), possuem baixo nível de escolaridade, (visto que apenas 21% da demanda possuem ou estão cursando nível

superior) e menos que a metade se encontra no mercado de trabalho (43% estudam e 9% desempregado). Desta forma, as ações da ASSINCAT corroboraram com dos propósitos do projeto de promover a inclusão digital dos mais vulneráveis como as crianças, idosos, especialmente às mulheres que foram à maioria e que necessitam ou necessitarão de entrar no mercado de trabalho.

4.3.5.2 - Utilização das TICs pelos alunos

Quanto à forma de utilização das TICs, 38,7% dos alunos fazem uso do computador há menos ou igual há um ano, conforme apresentado no gráfico 14:

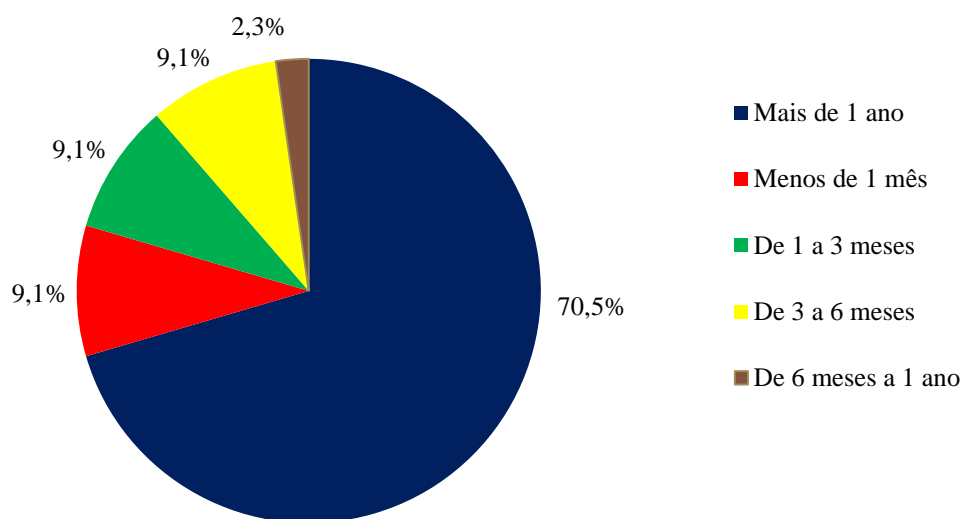


Gráfico 14: Quantidade de tempo em que os alunos da ASSINCAT utilizam o computador
Fonte: Elaborado pela autora, baseado nos questionários aplicados.

Percebe-se que muitos desses alunos estão utilizando o computador pela primeira vez na vida através de um dos cursos ofertados pelo infocentro da ASSINCAT, o que se comprova com os 18,2% que afirmaram a utilização do computador com menos de um mês ou de um a três meses, visto que um curso tem duração média de dois meses. Isso destaca a importância por ações que promovam a diminuição da exclusão digital, uma vez que preocupa, pois a distância de oportunidades e de resultados entre providos e desprovidos de acesso à TIC tende a aumentar numa época de forte inovação tecnológica, e também pela oportunidade de diminuir esta mesma desigualdade através de ações que melhorem a distribuição da quantidade e da qualidade do acesso digital da região.

Ao ser questionado sobre qual meio de comunicação passou a ter conhecimento sobre o infocentro, 45,5% responderam que foi através de amigos ou conhecidos. Esses resultados ressaltam a importância da comunidade na interação com o infocentro, pois o maior divulgador dos cursos e incentivador é a própria comunidade em que está inserida, conforme pode ser visto no gráfico 15:

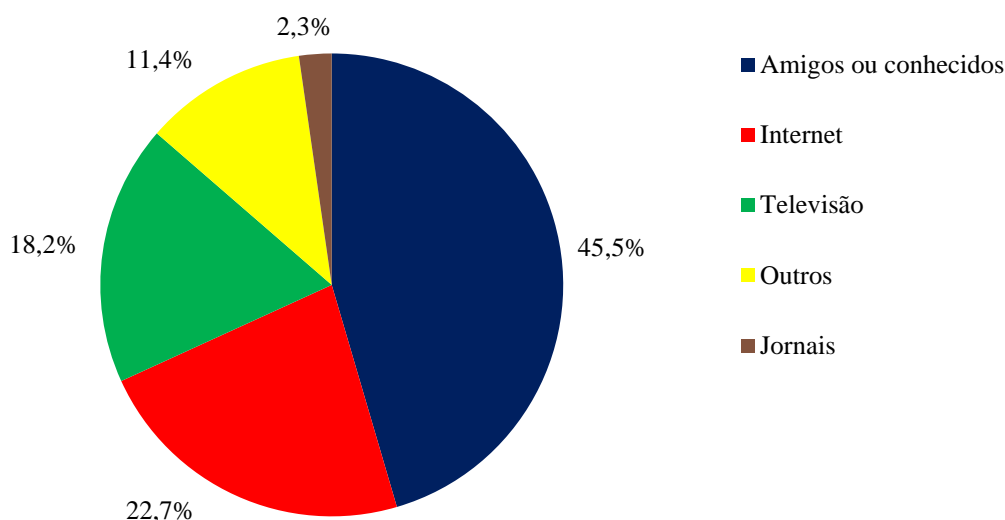


Gráfico 15: como os alunos tomaram conhecimento do infocentro
Fonte: Elaborado pela autora, baseado nos questionários aplicados.

Observa-se também que a internet ficou em segundo lugar com 22,7% como divulgador dos cursos oferecido pelo infocentro, isso pode ser resultado da página da ASSINCAT no *Facebook* criada para compartilhar informações, favorecendo assim, a visibilidade de suas ações. Outras instituições também contribuíram para a divulgação da ASSINCAR, tais como a Prefeitura Municipal de Catalão e a Universidade Federal de Goiás que, através de entrevistas, publicaram em seus sites reportagens sobre o projeto.

Segundo a pesquisa, a televisão com 18,2% também contribuiu para a divulgação dos cursos, uma vez que o coordenador do projeto participou de entrevistas na TV local da cidade de Catalão, assim como nas rádios locais. Desta forma, vale ressaltar que todas as ações desenvolvidas com o propósito de divulgação foram muito importantes para expor o projeto e chegar até os alunos.

Ao ser questionado onde utilizavam utilizam o computador com acesso à internet, uma grande parte da amostra afirmou que o fazem em suas casas, conforme apresentado no gráfico 16:

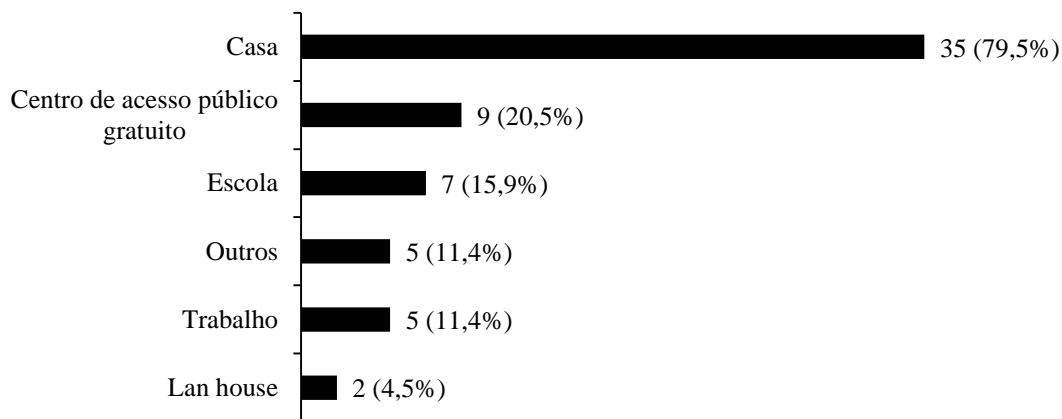


Gráfico 16: Locais em que os alunos utilizam o computador com acesso à internet
 Fonte: Elaborado pela autora, baseado nos questionários aplicados.

Esses resultados demonstram que poucos desses alunos utilizam outros locais fora das suas residências, podendo resultar em uma limitação do uso. Isso poderia ser diferente se essas tecnologias pudessem ser mais bem exploradas em centros de acesso público, no trabalho e na escola para a aquisição de novas habilidades.

Quanto às atividades que os alunos conseguiam realizar, os resultados obtidos estão apresentados no gráfico 17:

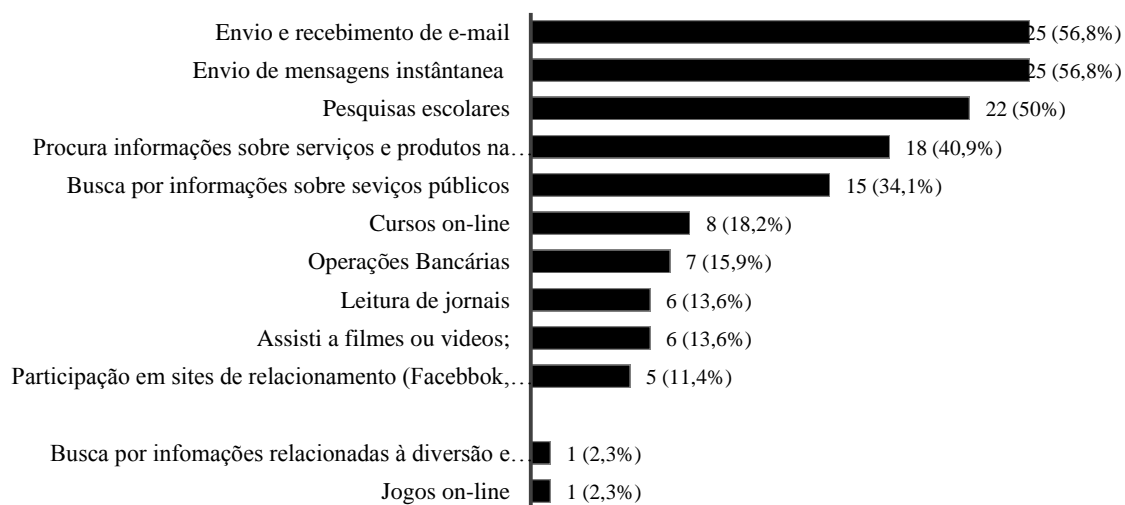


Gráfico 17: Atividades que os alunos afirmaram conseguir realizar na internet
 Fonte: Elaborado pela autora, baseado nos questionários aplicados.

Conforme apresentado, 56,8% conseguem enviar e receber e-mail e mensagens instantâneas e, conforme as ações que exigem mais habilidades ou um aprofundamento de conhecimento, a quantidade de pessoas que realizam operações através da internet diminuem como cursos on-line (18,2%), operações bancárias (15,9%), leitura de jornais (13,6%), páginas sociais (11,4%) etc.

Com os vários serviços disponíveis na internet, verifica-se que apenas um pouco mais da metade dos alunos, conseguem realizar atividades que podem ser consideradas mais simples, como enviar mensagens instantâneas, buscar informações na internet. Menos ainda realizarem atividades que exigem um pouco mais de habilidades como operações bancárias e os outros. Isso demonstra que eles necessitam de serem mais estimulados a fazerem uso das possibilidades de utilização das tecnologias digitais, para a comunicação, informação e entretenimento. Com isso, poderiam ampliar o campo de utilização delas e também gerar novos conhecimentos.

Através dos resultados obtidos, foi possível identificar que a própria comunidade contribuiu para que os alunos tomassem conhecimento sobre os cursos ofertados pela ASSINCAT (45,5 % amigos ou conhecidos), o que ressalta a importância da comunidade na interação com o infocentro e dos demais meios de comunicação.

Verificou-se também que a maioria dos alunos utiliza o computador há mais de um ano, de forma restrita quanto ao local (79% da amostra apenas em casa) e também quanto às atividades realizadas (56% enviam mensagens instantâneas, 56% participam de sites de relacionamento, 13% fazem leitura de jornais etc.).

Percebe-se com isso a carência dos alunos em apropriar-se ainda mais das tecnologias digitais e a continuidade de ações da ASSINCAT em proporcionar isso aos seus alunos.

4.3.8.5 - As mudanças proporcionadas aos alunos pelos cursos oferecidos

Ao serem questionados sobre qual a expectativa de realizarem o curso no infocentro para verificar se foram atendidos, os resultados obtidos estão apresentados no gráfico 18:

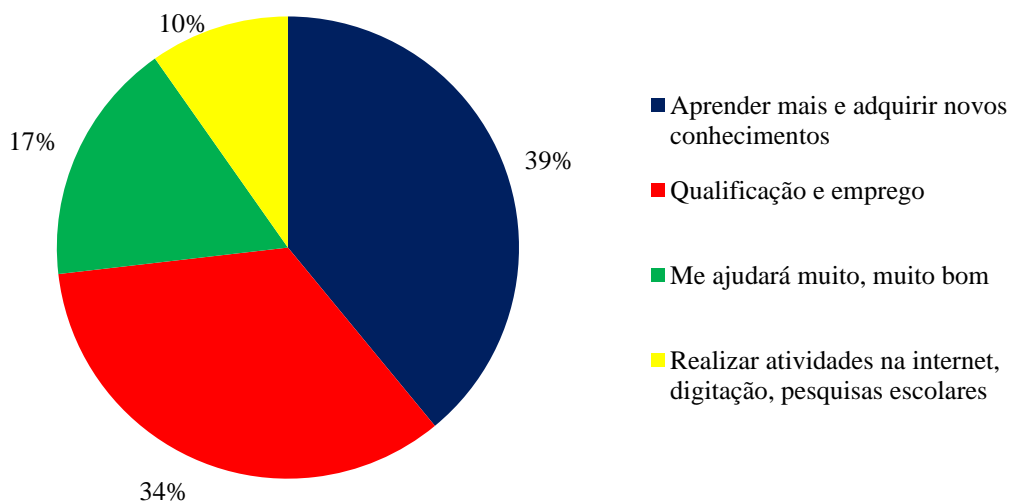


Gráfico 18: A expectativa dos alunos em relação aos cursos ofertados pela ASSINCAT
 Fonte: Elaborado pela autora, baseado nos questionários aplicados.

Conforme o gráfico apresentado, é possível observar que entre as expectativas dos alunos a maior foi em adquirir novos conhecimentos, ou seja, 39% deles tinham por objetivo aprender a utilizar o computador conforme relatos como “Eu fiz porque não sabia nem ligar um computador”, “aprender a mexer no computador melhor” e que por nunca ter utilizado um tinha até medo como relatou outro “perder o medo de computador”. Houve relatos também de alunos que o tinham o interesse de ampliar o conhecimento, “Expectativa de adquirir novos conhecimentos!” e “Aumentar a capacidade intelectual do indivíduo e suas habilidades relacionadas com a tecnologia”. Com isso, verifica-se que havia uma grande carência por conhecimentos básicos de informática e também a vontade de adquirir novos conhecimentos.

Outra expectativa dos alunos foi em relação à qualificação para conseguir melhores oportunidades de emprego com 34% das respostas obtidas, conforme os relatos de alguns respondentes:

- “Aprender mais sobre computadores de forma que me ajuda arrumar trabalho ou auxilie eu no trabalho” [sic];
 - “Bom, espero conseguir terminar esse curso sabendo mexer em tudo, para achar um emprego para mim” [sic];
 - “minha expectativa e de poder arrumar um bom emprego no futuro” [sic];
 - “entra no mercado de trabalho através do que eu aprendi com os professores” [sic];
- (Respostas obtidas dos questionários respondidos)

Isso mostra que os alunos reconhecem a importância das tecnologias digitais e a necessidade de aprenderem a manuseá-las para ter acesso a um emprego ou melhorar sua atuação onde trabalha. Isso é evidenciado na resposta de um dos alunos que relatou

“Eu fiz porque não sabia nem ligar um computador, agora está me abrindo uma porta de trabalho onde eu necessito ter informática” que viu a oportunidade de emprego surgir através do curso.

Os alunos que esperavam que o curso lhes ajudasse de alguma forma e por isso tinham boas expectativas, representou 17% das respostas obtidas e 10% mencionaram que almejavam realizar atividades como utilizar a internet para pesquisas escolares e digitação.

Através das respostas obtidas, alguns alunos demonstraram que as suas expectativas foram atingidas como os relatos como “era aprender a usar a internet e eu aprendi.” e “Quando comecei o curso eu não sabia nada, aprendi muito e me ajudou no trabalho”.

Ao ser questionado sobre a percepção de mudanças obtidas com a realização de cursos no infocentro, foi possível obter os seguintes resultados, conforme apresentado no gráfico 19.

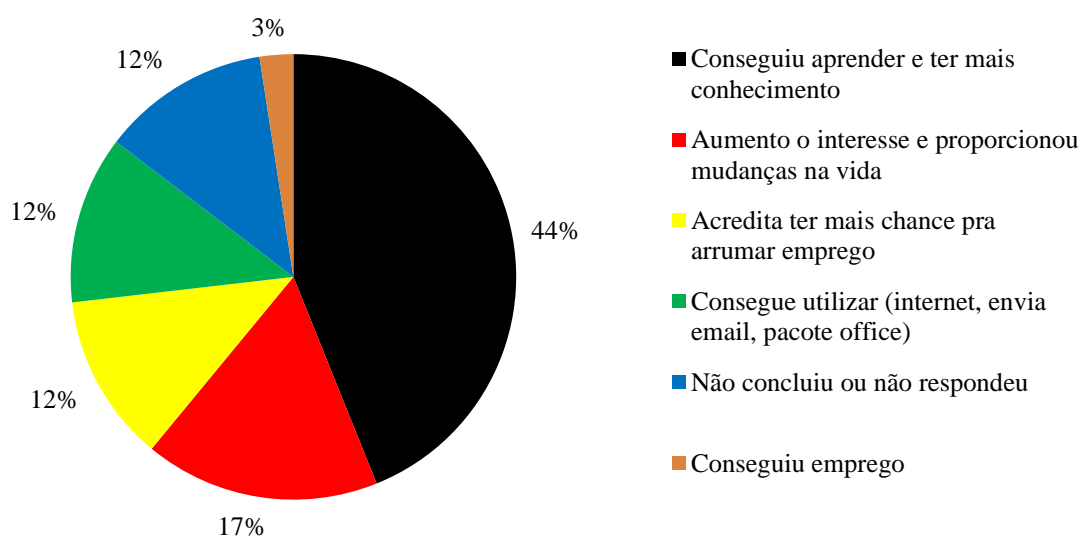


Gráfico 19: Expectativas dos alunos que foram atendidas com a realização dos cursos pela ASSINCAT
Fonte: Elaborado pela autora, baseado nos questionários aplicados.

Foi possível verificar que entre as expectativas atendidas a maioria dos alunos respondentes conseguiu aprender a utilizar o computador e com isso adquiriam novos conhecimentos, pois 44% dos alunos afirmaram isso. A seguir alguns relatos sobre os aprendizados que na visão deles conseguiram:

“mais conhecimento” [sic];
“Tive mais conhecimento com os programas do computador” [sic];
“Consegui adquirir novos conhecimentos, tanto na vida pessoal como profissional!” [sic];
“Facilitou melhor a compreensão” [sic];
“Eu agora sei mexer melhor no computador”;
”Sei mexer bem melhor no computador depois que comecei a fazer o curso” [sic];
“Com esse curso eu melhorei demais, agora sei bastante coisas no computador que antes eu não sabia” [sic];;
(Respostas obtidas dos questionários respondidos)

Nota-se que 39% dos alunos que tinham a expectativa de aprender mais, nesta pergunta 44% deles afirmaram que conseguiram isso. Desta forma, pode-se dizer que a expectativa de aprender e adquirir novos conhecimentos foram atendidos.

Identificou-se que 17% dos alunos respondentes, ter tido o interesse em utilizar as TICs aumentaram e que através do curso, mudanças em suas vidas foram propiciadas, conforme os relatos a seguir:

“Nossa mudou muito, aprendi a ser dependente, principalmente no meu trabalho” [sic];
“Aumentou meu interesse pelo curso” [sic];
(Respostas obtidas dos questionários respondidos)

Conforme os resultados obtidos, 12% dos respondentes desta pergunta, afirmaram que se sentem mais preparados e com mais chances de conseguirem um emprego como o relato de “Agora tenho uma chance maior na hora de arrumar um trabalho” e “É um curso a mais no meu currículo”. Com esse mesmo percentual, foi possível verificar os avanços dos alunos que passaram a realizar atividades no computador como navegar na internet, enviar e-mail e a utilizar o Pacote office que até então não conseguiam. Também foi obtido que 12% dos respondentes não tinham nada a declarar ou não concluíram o concurso.

Em compensação foi possível identificar que entre os respondentes, um aluno, que representou 3% declarou estar prestes a conseguir um “bom” emprego: “Estou prestes a conseguir um bom emprego”.

Desta forma, quanto ao atendimento das expectativas dos alunos, pode-se afirmar que, a ASSINCAT conseguiu satisfazer o interesse dos alunos que queriam aprender mais e adquirir novos conhecimentos (39% expectativa x 44% atendida) tendo em vista que o percentual atendido foi superior ao da expectativa. Também foi atingida aos que queriam que o curso os ajudasse muito, tendo em vista que o percentual foi igual nas respostas obtidas de que o curso contribuiu para aumentar o interesse deles

pelas TICs e que perceberam mudanças em suas vidas. (17% expectativa x 17% atendida). Também foi atingida por aqueles que gostariam de realizar atividades na internet como digitação, pesquisas escolares, tendo em vista o percentual maior nas respostas obtidas pelos que afirmaram que passaram a realizar atividades que antes não conseguiam (10% expectativa x 12% atendida).

Quanto à expectativa em arrumar um emprego mencionado por 34%, foi atingido apenas por 3%, mas houve contribuições percebidas, tendo em vista que 12% mencionaram que acreditam ter mais chance de conseguir com a realização do curso.

4.3.8.6 – A experiência dos professores com os cursos ministrados

Através das três perguntas abertas, ao serem questionados sobre o que a experiência no infocentro proporcionou na vida dos professores, os resultados obtidos estão apresentados no gráfico 20:

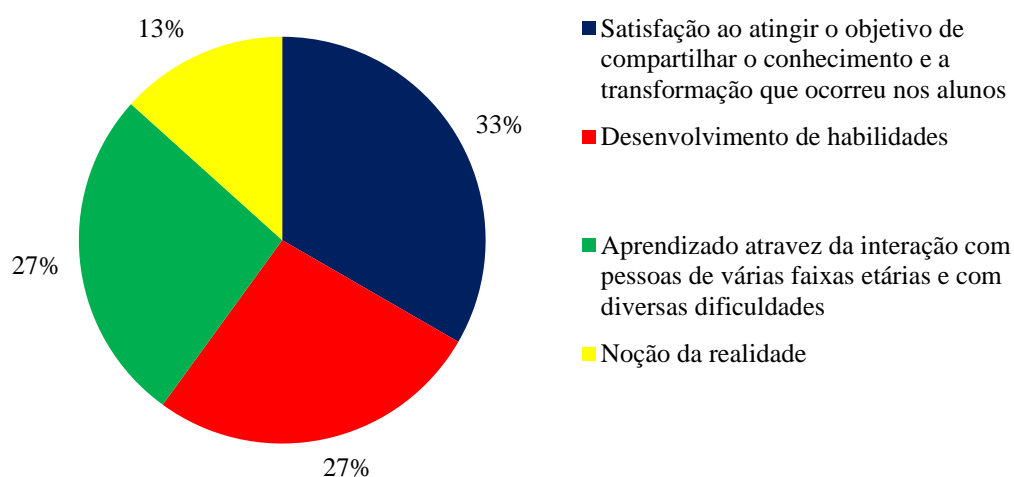


Gráfico 20: O que a experiência de atuar como professor na ASSINCAT proporcionou na vida deles
Fonte: Elaborado pela autora, baseado nos questionários aplicados.

Conforme apresentado, 33% dos professores destacaram que a experiência proporcionada com sua atuação no infocentro foi à satisfação em atingir o objetivo de compartilhar o conhecimento com seus alunos e verificar a transformação ocorrida neles. Isso demonstra que perceberam o quanto essa experiência mudou a vida dos alunos do infocentro e que eles foram os responsáveis por isso. Demonstraram satisfação ao atingir o objetivo de transmitir o conhecimento e proporcionar melhorias na vida dos seus alunos conforme os relatos dos participantes:

“Proporcionou uma experiência nova como um agente transformador na sociedade, pois além de dar às aulas, contribuir para o crescimento pessoal e profissional dos meus alunos” [sic];

“A experiência no infocentro me permitiu perceber de perto como a tecnologia transforma nosso dia a dia com a facilitação do acesso à uma infinidade de informações e ampliando a visão dos alunos que tem a oportunidade ter esse contato direto com ferramentas computacionais.” [sic];

“A experiência de ser monitora do Infocentro me proporcionou crescimento profissional e pessoal. Como experiência profissional, pude desenvolver habilidades de liderança e trabalho em grupo, lidando com as mais diferentes personalidades e ajudando os alunos a vencerem os desafios diários trazidos por eles. Já no que tange ao crescimento pessoal, pude aprender muito com os alunos e suas experiências de vida, pois eles me viram como amiga e me transmitiram grandes ensinamentos. Graças à essa oportunidade de ensinar e aprender, minha história agora é mais densa, e levarei sempre comigo a honra de ter sido mais que uma monitora de Informática” [sic];

O desenvolvimento de habilidades como ensinar, falar em público, utilização das tecnologias digitais, foi citado por 27% dos professores, conforme relatos:

“Propiciou maior experiência com a relação interpessoal, além de um auxílio no aprendizado com a didática e vivência de sala de aula.” [sic];

“Desenvolvimento da minha habilidade de ensinar, principalmente no que tange ao uso das tecnologias atuais.” [sic];

“Como instrutora busquei aprofundar meu conhecimento sobre o uso de programas como o excel, word e power point para proporcionar aos alunos maior qualidade nas aulas. Essa experiência contribui para minha formação enquanto professora e colaborada de um projeto de extensão, este último não possuía experiência anterior.” [sic]

Aprendizado através da interação com pessoas de várias faixas etárias e com diversas dificuldades relacionadas às novas tecnologias foi a contribuição também citada por 27%. Ressaltam assim que a experiência contribuiu tanto para sua vida profissional quanto pessoal, como pode ser percebido nos relatos de alguns dos professores:

“Maior contato com a comunidade, experiência didática necessária para formação acadêmica e maior experiência prática com o curso oferecido.” [sic];

“Me proporcionou me aproximar mais da comunidade, e trabalhar com a inclusão digital com idosos, crianças e adolescente.” [sic]

Dos professores participantes, 13% mencionaram que ficaram surpresos em se deparar com a realidade de que existem muitas pessoas carentes por conhecimento, principalmente em relação às tecnologias digitais conforme relatos dos participantes:

“Conhecer a necessidade da inclusão digital, não sabia que a população é pouco instruída” [sic];

“Entender que ainda tem muitas pessoas totalmente fora do mundo digital.” [sic].

Ao serem questionados sobre as mudanças percebidas nos alunos através dos cursos ministrados, foi possível obter os seguintes resultados, conforme demonstrado no gráfico 21, os resultados obtidos:

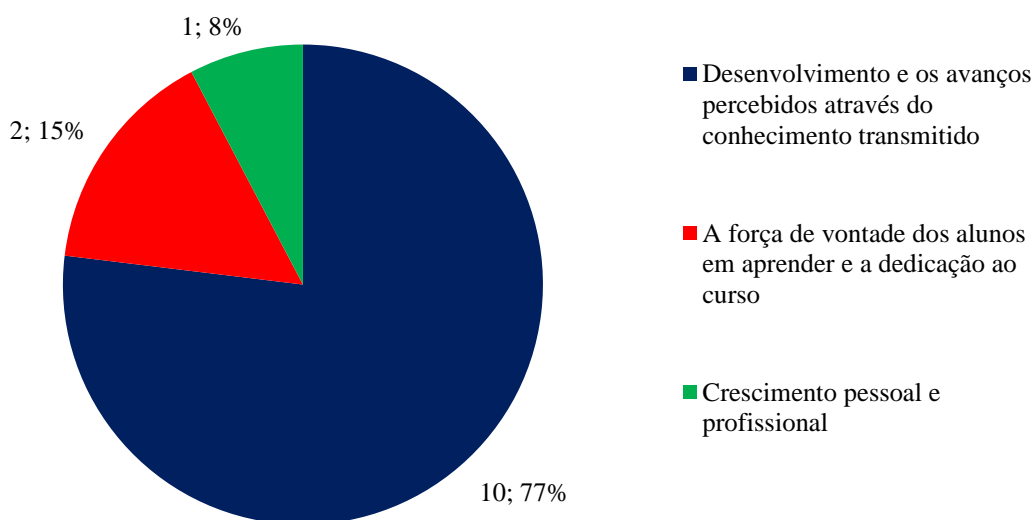


Gráfico 21: Mudanças percebidas pelos professores em relação aos seus alunos
Fonte: Elaborado pela autora, baseado nos questionários aplicados.

De acordo com o gráfico 21, dentre os entrevistados 77% ressaltaram que o desenvolvimento e os avanços percebidos foram através do conhecimento transmitido durante os cursos, uma vez que os alunos conseguiram realizar atividades que outrora não conseguiam e dependiam de terceiros para executá-las, conforme relatado pelos participantes:

“Acompanhando o desenvolvimento de cada aluno que tive, pude perceber o quanto era valioso cada aprendizado que se efetivava. Tenho como exemplo uma aluna da terceira idade, que antes mal conseguia ligar o computador de mesa e no final do curso já usava o aplicativo do WhatsApp no celular e tinha planos de comprar um Notebook.” [sic];

“Ver a alegria dos alunos ao conseguir utilizar os programas, a cada dia descobrir algo novo, fazer um texto, inserir uma imagem da internet, fazer uma apresentação no power point é muito gratificante. Essa experiência ressaltou a importância em mim de dividir o conhecimento com outras pessoas, o pouco que sabemos pode ser muito para as outras pessoas.” [sic].

As mudanças ocorridas com os alunos idosos foram destacadas pelos professores, conforme relatos:

“Os alunos de idade avançada passaram a fazer parte de redes sociais como por exemplo facebook (postar fotos etc), criaram emails, ou seja, foram incluídos nos meios de comunicação digital, que a missão do infocentro.” [sic];

“As mudanças ocorridas nos alunos, foi a mudança de analfabeto digital, para incluído digitalmente com o nível básico de informática.” [sic];

“A principal mudança percebida, foi com os alunos da terceira idade, que perdem o receio e o medo, e passam a interagir mais ao se familiarizarem com as ferramentas e softwares, tornando-se mais confiantes de suas capacidades e conseqüentemente realizam as atividades com mais autonomia e independência.” [sic].

Isso demonstra que houve uma mudança significativa no aprendizado dos alunos, uma vez que a maioria iniciava o curso com muitas dificuldades e, através das aulas ministradas, foram aprendendo a realizar as atividades com autonomia. Houve relatos sobre as estratégias adotadas para atender tanto as diferentes faixas de idade e também de conhecimentos:

“Poucos alunos entraram nos cursos com algum conhecimento inicial sobre o uso de computadores e programas, desses alunos, os que terminaram o curso conseguiram adquirir estas habilidades. Os que já possuíam alguma habilidade foram desafiados com conteúdos mais avançados. Portanto, busquei trabalhar com um material que conseguisse atingir os dois públicos concomitantemente.” [sic].

A força de vontade dos alunos em aprender e a dedicação ao curso, foram mencionados por 15% dos professores participantes que relataram que muitos alunos não tiveram a persistência de concluir o curso, conforme relatos:

“Os alunos que concluem os cursos são os mais dedicados, pelo fato dos cursos serem gratuitos o índice de desistência é alto, o que evidencia a dedicação dos formandos.” [sic];

“A força de vontade de aprender. Observei que muitos realmente não tiveram condições de ter acesso à tecnologia.” [sic].

Quanto à percepção da contribuição do curso para o crescimento pessoal e profissional foi mencionado por 8% dos professores participante conforme relato de uma dos professores “Creio que eles conseguiram crescer em conhecimento prático, o que é de grande valia para a vida profissional”.

Desta forma, foi possível verificar que as mudanças foram percebidas pelos professores, avanços foram dos alunos que aprenderam a manusear o computador e a realizar atividades que outrora não conseguiam. Isso contribuir para a socialização

desses indivíduos que aprenderam obter informação através da utilização do computador.

Através dos resultados obtidos, verificou que nas perguntas abertas os professores demonstraram a satisfação ao atingir o objetivo de compartilhar o conhecimento e a transformação que ocorreu nos alunos (33% da amostra); assim como anteriormente que ministrar aulas no infocentro contribuiu para a sua formação profissional, com a aquisição de habilidades (27 % da amostra); o aprendizado através da interação com pessoas de várias faixas etárias e com diversas dificuldades (27% da amostra) e por último a noção da realidade (13% da amostra), pois não sabiam que se surpreenderam com dificuldades dos alunos em utilizar o computador.

4.3.8 - Avaliação do funcionamento

Neste item são apresentados os resultados obtidos através da aplicação do questionário (Apêndice A) aos alunos e (Apêndice B) aos professores. Foram obtidos 44 formulários de professores e 14 de alunos respectivamente. Estes formulários respondidos correspondem à amostra desta pesquisa, cujos resultados são detalhados de acordo com as respostas obtidas pelos entrevistados, ressaltando a percepção dos mesmos em relação ao funcionamento da ASSINCAT.

4.3.8.1 - Percepção dos alunos e professores quanto aos Recursos Físicos, Digitais, Sociais e Humanos da ASSINCAT

Conforme estudado anteriormente, para verificar se as ações de uma política pública estão surtindo os efeitos desejados se faz necessária à realização de uma avaliação, que segundo Schmidt (2008), consiste em um estudo dos êxitos e das falhas do processo de sua execução. As avaliações de programas podem proporcionar mudanças na forma de atuação do governo, melhoria dos programas (aprendizado organizacional) e a melhor alocação orçamentária e ao suporte no estabelecimento de responsabilidade (SCHIMIDT, 2008).

Com base nas respostas obtidas pelos questionários, foi possível encontrar evidências sobre cada um dos recursos e verificar em qual atributo o infocentro da ASSINCAT obteve melhor pontuação. Contudo, os recursos físicos apresentaram

resultados abaixo dos demais, sinalizando que necessitam de aperfeiçoamento. Segue-se uma análise mais detalhada a respeito da percepção dos alunos e professores sobre cada um dos recursos abordados nesta pesquisa.

4.3.8.1 - Recursos Físicos

As ações em prol da inclusão digital têm por objetivo alcançar todos aqueles que necessitam e almejam obter o conhecimento sobre as tecnologias digitais. Segundo Mori (2011), é considerada alta efetividade dessas ações a garantia da aquisição, instalação, manutenção e atualização de todos os recursos físicos necessários à inclusão digital, relacionados a equipamento de informática, redes e conectividade à internet.

Para isso é necessário que as pessoas tenham fácil acesso ao espaço disponibilizado. O infocentro criado pela ASSINCAT foi instalado no centro da cidade de Catalão-Goiás, que possui transporte urbano para melhor locomoção da população, onde o valor da passagem é de R\$ 2,90 (referente a junho/2016). O acesso à sala possui escadas, mas também rampa que possibilita a entrada de cadeirantes.

Através da assertiva “O ambiente físico do infocentro é um local acessível a todos” buscou verificar a percepção dos entrevistados quanto à acessibilidade do ambiente físico do infocentro, se todas as pessoas teriam condições de frequentar e possibilitar a identificação de algum impedidor inclusive por aqueles que tivessem algo restritivo, por exemplo, alguma deficiência. Os resultados obtidos são apresentados no gráfico 22:

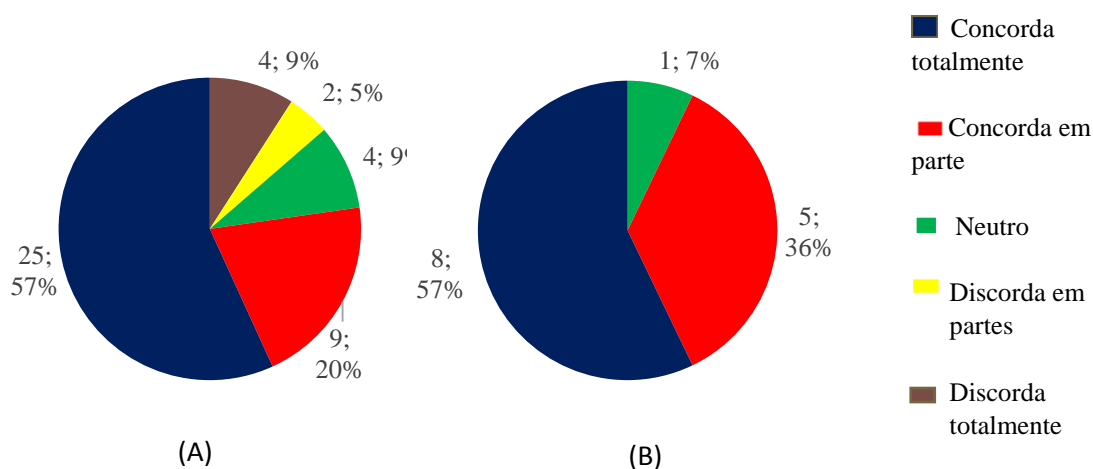


Gráfico 22: O ambiente físico do infocentro é um local acessível a todos. O gráfico (A) representa as respostas obtidas com os alunos e (B) com os professores.

Fonte: Elaborado pela autora, baseado nos questionários aplicados.

Através dos resultados apresentados, nota-se que 57% dos alunos e a mesma proporção dos professores, consideram o local do infocentro acessível a todos; enquanto que 20% dos alunos e 36% dos professores concordam em partes com esta afirmação. Mesmo o infocentro sendo acessível, um fator restritivo pode ser a distância geográfica que dificulta o acesso ao mesmo. Muitos alunos moram em bairros afastados do centro da cidade e estes dependem de dinheiro para o transporte coletivo. Assim, um fator restritivo pode ser em relação ao dinheiro e às dificuldades de locomoção para conseguirem chegar ao infocentro, e não em relação à sua infraestrutura.

Para atender a comunidade, é necessária a disponibilização de computadores na quantidade adequada, qualidade e também a configuração dos mesmos. Ressalta-se que a quantidade de computadores interfere no número de alunos por curso e depende de recursos financeiros e físicos para que possam ser ampliados. A ASSINCAT conseguiu adquirir e instalar doze computadores, sendo que um deles é utilizado pelo professor para a projeção das imagens no data show e servir como acompanhamento dos alunos. Verifica-se que para aumentar a quantidade há a necessidade de mais espaço, instalação elétrica, mesas, cadeiras manutenção etc. Com o intuito de verificar se essa quantidade de equipamentos disponibilizados atende adequadamente às demandas da comunidade, observam-se os resultados obtidos no gráfico 23:

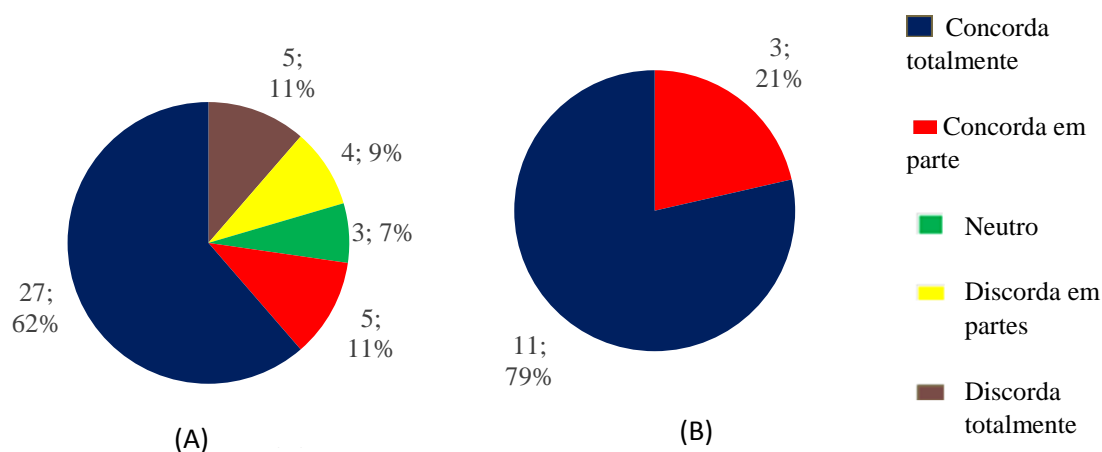


Gráfico 23: A quantidade de equipamentos disponibilizada atende a comunidade, com (A) representando as respostas obtidas dos alunos e (B) dos professores.

Fonte: Elaborado pela autora, baseado nos questionários aplicados.

Verificou-se que 57% dos alunos concordam totalmente que a quantidade de computadores é suficiente; 16% concordam em parte; 18% discordam totalmente ou em partes. Isso pode ser explicado pelo anseio de ampliação dos cursos ofertados, para mais

peças e em outros bairros, conforme observados nas perguntas abertas. Nas respostas obtidas pelos professores, 79% consideram que a quantidade de computadores é suficiente e ainda 21% concordam em parte. Isso pode ser devido que os professores reconhecem que, ao aumentar o número de computadores, também poderá aumentar o número de alunos, o que exigirá ainda mais do professor, pois terá mais alunos para dar atenção. No entanto, observa-se que por um lado, para os alunos existe uma discordância quanto à quantidade de computadores e, por outro lado, existe alta concordância por parte dos professores que a quantidade é sim suficiente para atender a demanda da comunidade catalana.

Quanto à qualidade dos computadores que também deve ser analisada nas ações de inclusão digital, verificou-se que os computadores da ASSINCAT foram adquiridos no final de 2014 e que começaram a ser utilizados no final de junho de 2015 quando as aulas começaram. Sendo assim, possuem apenas um ano e alguns meses de uso. O modelo dos computadores é AOC *All in One*. Com o intuito de verificar se os alunos e professores estão satisfeitos com a qualidade dos computadores, o gráfico 24 apresenta os seguintes resultados:

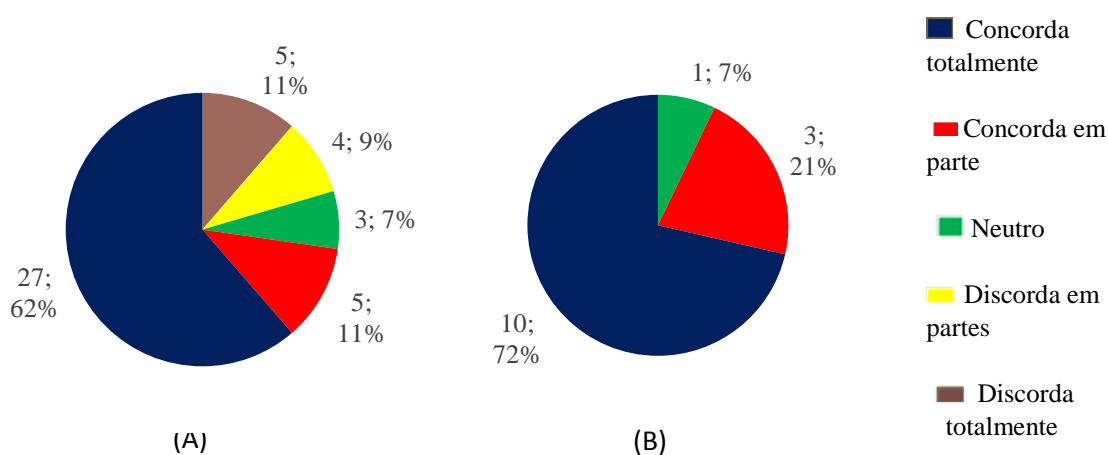


Gráfico 24: Satisfação quanto à qualidade dos computadores com (A) representando as respostas obtidas dos alunos e (B) dos professores.

Fonte: Elaborado pela autora, baseado nos questionários aplicados.

Verificou-se que 73% dos alunos concordam totalmente ou em partes que a qualidade dos computadores é satisfatória e 20% discordam totalmente ou em partes com esta afirmação. Parte do porcentual que não concordam que a qualidade é satisfatória, que foi a minoria, pode ser em virtude da dificuldade de manusear o

computador e também pelo desconhecimento dos modelos existentes. Dentre os professores a maioria afirmou que concorda totalmente que a qualidade deles é satisfatória para os cursos que ministram.

Quanto à configuração dos computadores, é importante verificar que existem formas de eliminar as dificuldades que podem restringir a utilização dos computadores. Existem programas específicos para atender deficientes visuais utilizando sons para auxiliá-los no manuseio dos computadores, aumento das imagens e textos para os que possuem dificuldades de enxergar letras pequenas e assim por diante. Esses programas tendem a auxiliar cada vez mais a inclusão digital de outras pessoas. Durante a pesquisa não foi possível identificar se entre os alunos possuía alguma deficiência e que poderia necessitar de algum programa específico. Para verificar a percepção dos alunos e professores sobre a configuração dos computadores da ASSINCAT, foi elaborada uma assertiva que busca saber se a configuração dos computadores disponíveis no infocentro está adequada para as necessidades da comunidade. Os resultados obtidos estão apresentados no gráfico 25:

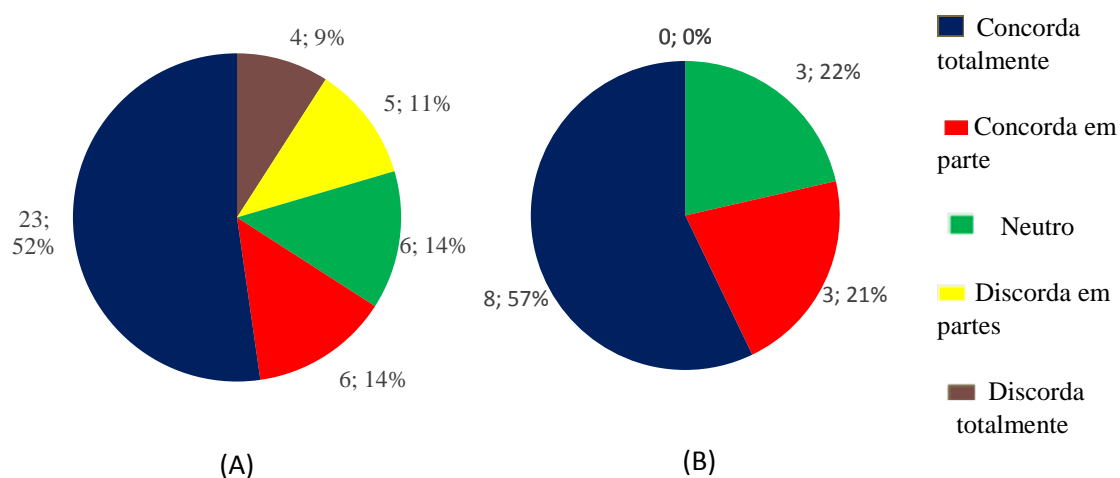


Gráfico 25: Configuração dos computadores disponíveis no infocentro com (A) representando as respostas obtidas dos alunos e (B) dos professores.

Fonte: Elaborado pela autora, baseado nos questionários aplicados.

Verificou-se que 52% concordam totalmente que a configuração dos computadores disponíveis no infocentro está adequada para as necessidades da comunidade enquanto que 14% concordam em partes e 20% discordam totalmente ou em partes com a assertiva.

Através das respostas obtidas, foi possível identificar a dificuldade de um dos alunos em enxergar as letras pequenas no monitor do computador e, por isso, sugeri

melhorias na configuração do computador. Desta forma, pode-se perceber que pela percepção dos entrevistados existe uma necessidade de melhorar a configuração dos computadores, mas resta saber quais são essas configurações para que assim sejam realizadas. As sugestões propostas são: identificar as necessidades dos alunos e professores e desenvolver ações que possam aperfeiçoar o funcionamento dos computadores e, assim, proporcionar a inclusão digital de forma satisfatória a todos. Verifica-se mais um campo em que a ASSINCAT pode atuar, através do oferecimento de cursos específicos para pessoas que possuem alguma deficiência. Mas, para isso será necessário conhecer os programas específicos e elaborar a metodologia específica para este público. Uma parceria importante nesta ação seria as associações existentes na cidade que atuam em prol do desenvolvimento destas pessoas.

Outro quesito a ser analisado dos recursos físicos é em relação à conexão da internet que necessita estar funcionando adequadamente para proporcionar um ambiente digital interativo. Para a instalação do espaço, foi disponibilizado à ASSINCAT, além do espaço físico entre outros, também o serviço de conexão sem nenhum custo. Foi montada a infraestrutura ótica para levar internet para os computadores. Assim, a Fundação Maria das Dores Campos dividiu a sua internet com a ASSINCAT. Com o intuito de verificar se a conexão estava atendendo adequadamente aos alunos e professores, apresentou a seguinte assertiva: O infocentro possui uma boa conexão com a internet. Os resultados obtidos estão apresentados no gráfico 26:

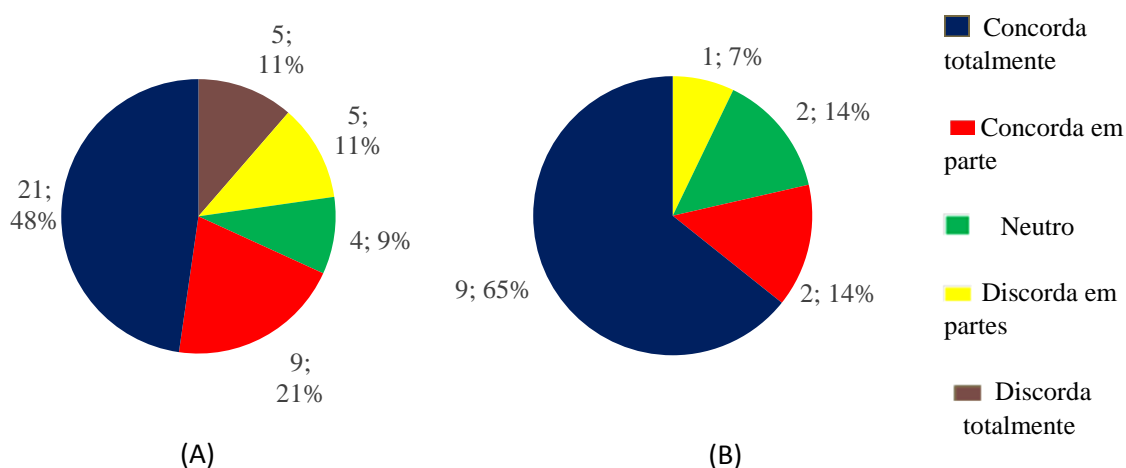


Gráfico 26: Conexão da internet é boa, com (A) representando as respostas obtidas dos alunos e (B) dos professores.

Fonte: Elaborado pela autora, baseado nos questionários aplicados.

Segundo os resultados obtidos, 21% dos alunos concordam em partes que a conexão da internet é boa e 22% discordam totalmente ou em partes com esta afirmação. Para os professores, 79% concordam totalmente ou em partes; 14% ficaram neutros e 21% discordam totalmente ou em partes. Observa-se que para as ações de inclusão digital, propiciadas pela ASSINCAT, é possível concluir que a conexão da internet pode ser um indício que precisa de melhorias para a condução das aulas.

Segundo Mori deve-se realizar a manutenção e atualização dos recursos para alcançar alta efetividade e contribuir na inserção dos indivíduos a conhecer e utilizar as tecnologias digitais. Desta forma, é necessário verificar se a manutenção dos computadores da ASSINCAT é realizada, a fim de garantir que todos estão funcionando adequadamente e ainda realizar a previsão de trocas de peças e, futuramente, a atualização deles, ou seja, a troca de equipamentos. Apesar dos computadores serem novos e de boa qualidade, segundo o presidente da ASSINCAT, a associação não disponibiliza de recursos para a contratação de serviços de manutenção e nem empresa associada para os mesmos. Assim sendo, as manutenções realizadas, foram feitas pelos próprios professores que possuíam conhecimento da parte técnica e conforme a disponibilidade de tempo para este serviço, visto que acumulavam também as atividades de ministrar aulas. Com o intuito de verificar se os funcionamentos dos computadores estavam operando adequadamente, foi apresentada a seguinte assertiva: A quantidade de equipamentos quebrados ou em manutenção não é muito grande. Os resultados obtidos encontram-se no gráfico 27:

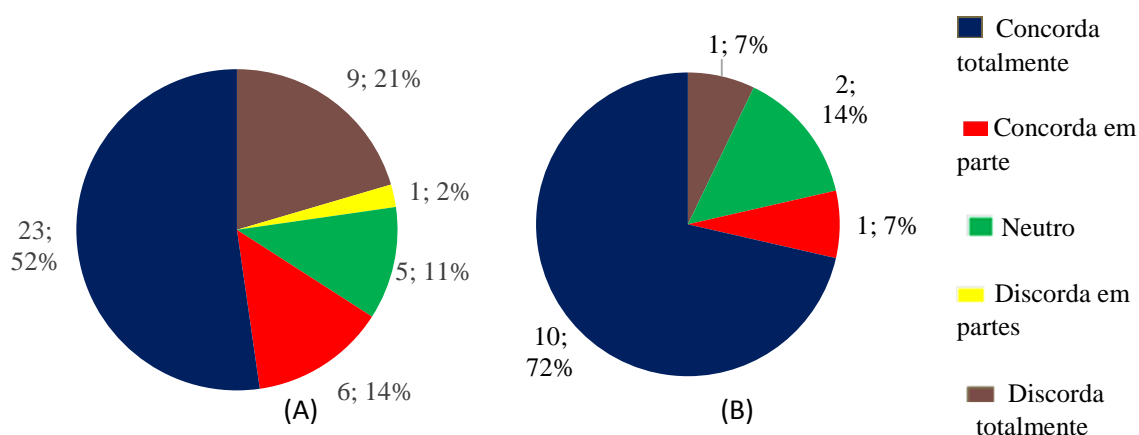


Gráfico 27: A quantidade de equipamentos quebrados ou em manutenção não é muito grande, com (A) representando as respostas obtidas dos alunos e (B) dos professores.

Fonte: Elaborado pela autora, baseado nos questionários aplicados.

Segundo os resultados obtidos, verifica-se na percepção dos alunos que quase a metade (52%) concorda totalmente que existem equipamentos quebrados ou em manutenção, mas que a quantidade não é muito grande e 21% discordam totalmente. Mas a pergunta pode ser analisada de duas maneiras: as pessoas que discordaram totalmente podem ter considerado que não existe nenhum computador quebrado ou em manutenção ou ainda que a quantidade seja muito grande. Na percepção dos professores 72% concordam totalmente com a afirmação e 7% discordam totalmente. Através de visita *in loco*, percebeu-se que não existia nenhum computador quebrado, aparentemente estavam todos funcionando. O que foi possível identificar é que existia computadores em que a opção “*menu iniciar*” estava desativada, dificultando o acesso aos programas. Desta forma, os professores precisavam ensinar aos alunos duas formas de ter acesso aos programas e também para desligar o computador de maneira diferente que poderia provocar estranheza diante dessas diferenças, principalmente para os alunos que estavam tendo os primeiros contatos com o computador.

Outra questão também identificada é que às vezes o computador congelava a tela e parava de funcionar, o que pode estar relacionado a problemas no hardware. Verifica-se, portanto, a necessidade da realização da manutenção dos computadores a fim de garantir que todos possam funcionar adequadamente e uniforme.

Em relação ao ambiente do infocentro, é importante que ele seja limpo e organizado e que acolha as pessoas que irão frequentá-lo. O infocentro está instalado em um local onde é ofertado diversos cursos relacionados à cultura. A sala onde funciona, aparentemente, é limpa; as mesas que foram reformadas através de um trabalho artesanal de pintura propiciaram um local agradável e mais leve. Em relação à interação dos alunos da ASSINCAT com os eventos promovidos pela Fundação, foi encontrado apenas o da inauguração. Desta forma, para verificar a opinião dos entrevistados em relação ao ambiente, elaborou-se a seguinte assertiva: O ambiente físico do infocentro é acolhedor para a comunidade. Os resultados obtidos estão apresentados no gráfico 28:

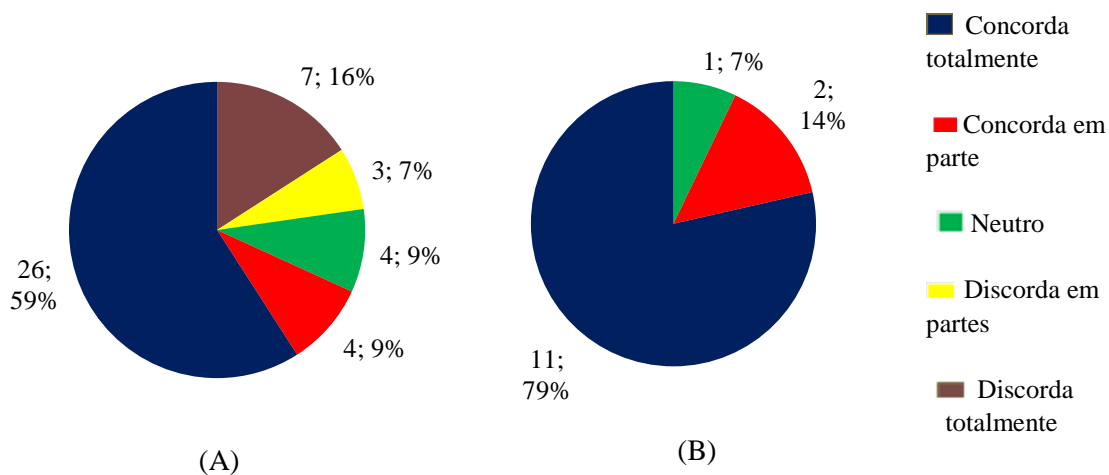


Gráfico 28: O ambiente físico do infocentro é acolhedor para a comunidade, com (A) representando as respostas obtidas dos alunos e (B) dos professores.

Fonte: Elaborado pela autora, baseado nos questionários aplicados.

Conforme os resultados, 59% concordam totalmente com a afirmação enquanto que 23% discordam em partes ou discordam totalmente. Dentre os professores, 79% concordam totalmente com a afirmação e 14% concordam em partes. Diante desses resultados e também diante de observação, verifica-se que os alunos vão para as aulas apenas uma vez na semana e posteriormente vão embora, pois logo se inicia outra turma. Diante disso não é possível a criação de um vínculo mais próximo com os professores e também com os demais alunos para tornar o ambiente mais acolhedor e propiciar também a vontade de adquirir novos conhecimentos no mundo digital.

Verifica-se a necessidade da interação dos alunos da ASSINCAT com os da Fundação Maria das Dores Campos para que os cursos sejam difundidos e os alunos vislumbrem outros cursos e ampliem o conhecimento. Por exemplo, um aluno que cursa informática poderia conciliar com o outro curso oferecido pela referida Fundação e, da mesma forma, os alunos dos outros cursos poderiam adicionar o de informática e aproveitar ainda mais o seu tempo disponível o que contribuiria também para a diminuição da evasão dos alunos.

4.3.8.2 – Recursos Digitais

Segundo Mori (2011), para a efetividade potencial das ações de inclusão digital proporcionadas por um infocentro é necessário a obtenção, instalação, manutenção e atualização de maneira continuada dos recursos digitais que são os conteúdos e softwares disponíveis para o funcionamento da instituição. Além disso, é importante

que os alunos sejam incentivados a produzirem novos conteúdos e softwares para não serem apenas consumidores, mas também produtores de novos conhecimentos. Tendo em vista, que a ASSINCAT tem como objetivo inserir as comunidades carentes na sociedade da informação se fez necessário verificar como os recursos digitais estão sendo disponibilizados para averiguar como podem ser aperfeiçoados.

Desta forma, para saber o posicionamento dos alunos e professores quanto aos cursos ofertados, foi elaborada a seguinte assertiva: Os cursos ofertados pelo infocentro são úteis e interessantes. Os resultados obtidos estão apresentados no gráfico 29:

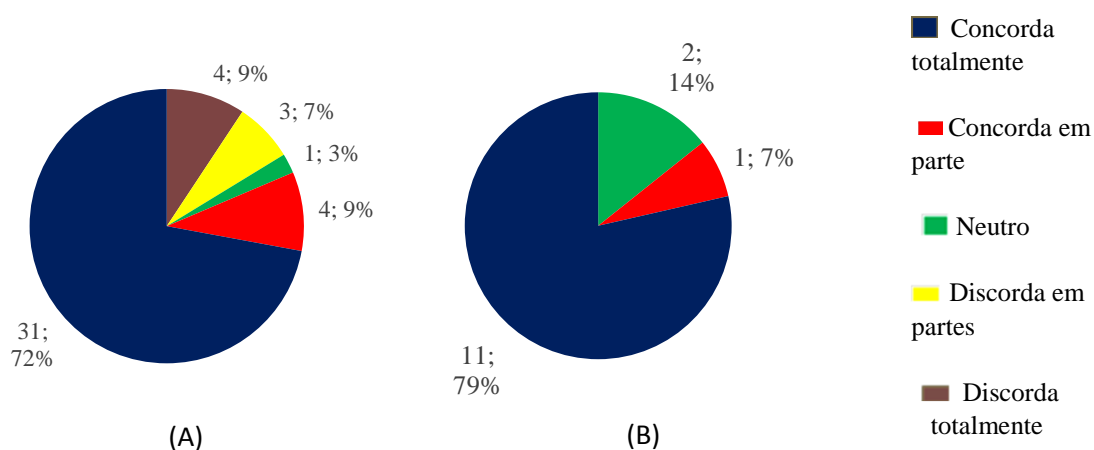


Gráfico 29: Os cursos ofertados pelo infocentro são úteis e interessantes, com (A) representando as respostas obtidas dos alunos e (B) dos professores.

Fonte: Elaborado pela autora, baseado nos questionários aplicados.

Conforme apresentado, verifica-se que para os alunos e professores os níveis de concordância ficaram acima de 70% os quais concordam totalmente que os cursos oferecidos são úteis e interessantes. Isso pode ser um indicativo que os conteúdos ministrados nos cursos são relevantes e que os alunos reconhecem a utilidade e importância das tecnologias digitais para as suas vidas.

Por outro lado, alguns dos participantes demonstraram não concordar totalmente com a assertiva, em que 9% dos alunos que concordam em parte, 16% discordam em partes ou totalmente. Dentre os professores 7% concordam em partes e 14% ficaram neutros. Nota-se que uma parte dos professores considera que os cursos poderiam ser mais úteis e interessantes. Porém, não foi possível identificar os motivos que levaram a esse resultado. Esses motivos poderiam ser identificados através de conversas com alunos e professores, a fim de verificar como tornar os cursos mais atrativos.

No processo de ensino-aprendizado dos alunos que iniciam um curso de informática sem ter tido nenhum contato anteriormente, verifica-se que esses

aprendizes demandam uma atenção específica para auxiliá-los neste primeiro contato com o computador. Desta forma, é importante que os cursos, especialmente os de iniciação, tenham, além do professor, um auxiliar que possa fornecer esse apoio durante as aulas. Com isso é possível atender individualmente os alunos com mais dificuldades e ainda acompanhar se realmente estão conseguindo assimilar o conteúdo através da realização das atividades propostas.

Durante a coleta de dados, foi possível constatar que apenas o curso de Excel contava com um auxiliar, os demais eram ministrados apenas pelo professor. Com o objetivo de verificar se a forma como os conteúdos são ensinados estão realmente auxiliando os alunos nos primeiros contatos com o computador, foi realizada a seguinte assertiva: Os cursos ofertados auxiliam nos primeiros contatos com o computador. Os resultados obtidos encontram-se no gráfico 30:

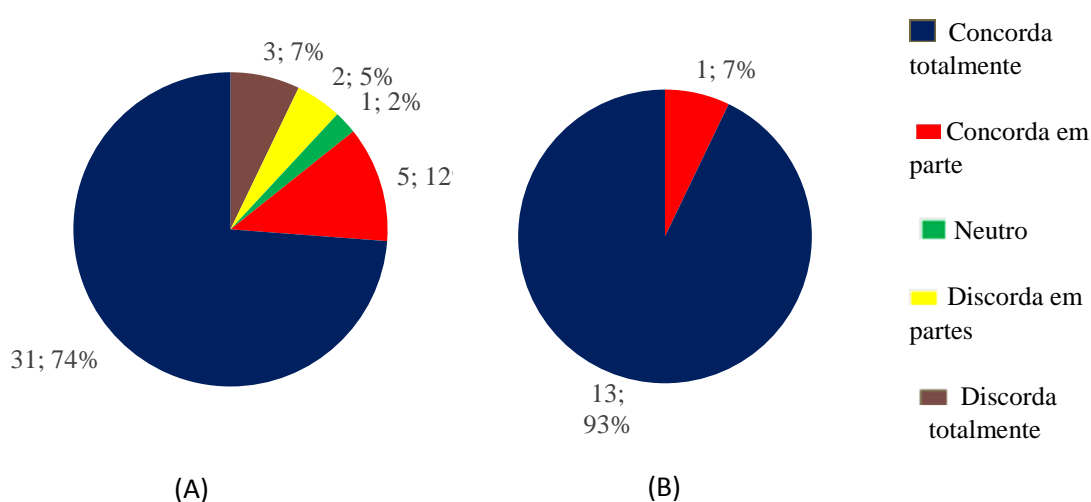


Gráfico 30: Os cursos ofertados auxiliam nos primeiros contatos com o computador, com (A) representando as respostas obtidas dos alunos e (B) dos professores.
 Fonte: Elaborado pela autora, baseado nos questionários aplicados.

Verifica-se que por parte dos professores, os quais são os responsáveis por transmitir os conteúdos, 93% concordam totalmente que os cursos ofertados auxiliam nos primeiros contatos com o computador e apenas um deles concordou em partes. Por outro lado, na percepção dos alunos o índice foi de 74% para os que concordam totalmente e 26% não concordam totalmente. Isso quer dizer que a maioria dos alunos reconhece que os cursos os auxiliam nos primeiros contatos, mas possui uma porcentagem que consideram que precisam ser aperfeiçoados. Uma das formas para amenizar as dificuldades dos alunos nesse processo de iniciação, seria a

disponibilização de um auxiliar nos cursos voltados para este público, que demandam ainda mais atenção específica de instrução de forma individual.

Outro fator importante nesse processo de ensino-aprendizado, é que os cursos precisam proporcionar o desenvolvimento da autoaprendizagem dos alunos, para que eles consigam buscar soluções no manuseio das ferramentas tecnológicas. Na prática seria não fornecer a resposta de imediato, mas o caminho a obtê-la. Assim, o indivíduo é estimulado a buscar as soluções para o seu problema e aos poucos se tornar menos dependente. Esse processo de iniciação até a autoaprendizagem requer tempo e atenção para que os alunos com maior familiaridade no manuseio do computador possam ser estimulados a buscar soluções para as dificuldades que surgirem.

Com o intuito de verificar se esta prática é aplicada pela ASSINCAT, formulou-se a seguinte assertiva: Os cursos ministrados no infocentro contribuem para que as pessoas desenvolvam a autoaprendizagem. Os resultados obtidos encontram-se no gráfico 31:

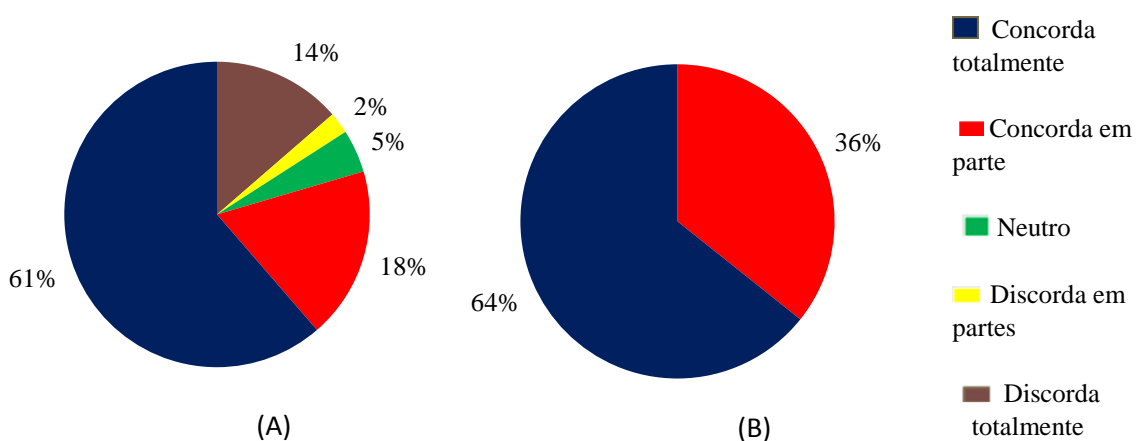


Gráfico 31: Os cursos ministrados no infocentro contribuem para que as pessoas desenvolvam a autoaprendizagem com (A) representando as respostas obtidas dos alunos e (B) dos professores.
Fonte: Elaborado pela autora, baseado nos questionários aplicados.

Observa-se que, tanto entre os alunos quanto os professores, o percentual dos que concordam totalmente são bem próximos (61% e 64% respectivamente). Até os professores concordam em partes que a forma de transmitir o conteúdo contribui para o desenvolvimento de autoaprendizagem dos seus alunos. Isso pode ser justificado pelo perfil dos alunos da ASSINCAT, com pouca experiência de utilização do computador, onde 18,2% afirmaram que a utilização do computador é menos de um mês ou de um a três meses, visto que um curso tem duração média de dois meses. Desta forma, esta

prática de inserir no processo de aprendizagem precisa ser aperfeiçoada, para que as ações da ASSINCAT possam efetivamente contribuir para que os seus alunos sejam autossuficientes em relação às tecnologias digitais.

Para proporcionar e estimular o uso do computador e da internet e assim propiciar o desenvolvimento dos indivíduos, é necessário que os infocentros propiciem as condições necessárias para que os alunos aprendam a fazer o bom uso da internet. Nesse sentido é importante que durante o curso seja apresentado aos alunos uma seleção de sites que auxiliem na assimilação dos conteúdos ministrados nos cursos. Com isso, o aluno terá mais interesse em participar das aulas, assim como pelo uso das TICs. Outro importante fator neste processo é a conexão da internet que precisa funcionar de forma adequada para sua utilização. Conforme anteriormente mencionado, a ASSINCAT usufrui do sinal da internet que lhe fora disponibilizada gratuitamente, o que pode dificultar o acompanhamento e exigência da qualidade do serviço fornecido. Com o intuito de verificar a percepção dos alunos e professores da ASSINCAT quanto ao uso da internet, realizou-se a seguinte assertiva: O infocentro oferece as condições necessárias para a realização de pesquisas na internet de melhor qualidade. No gráfico 32 encontram-se os resultados obtidos:

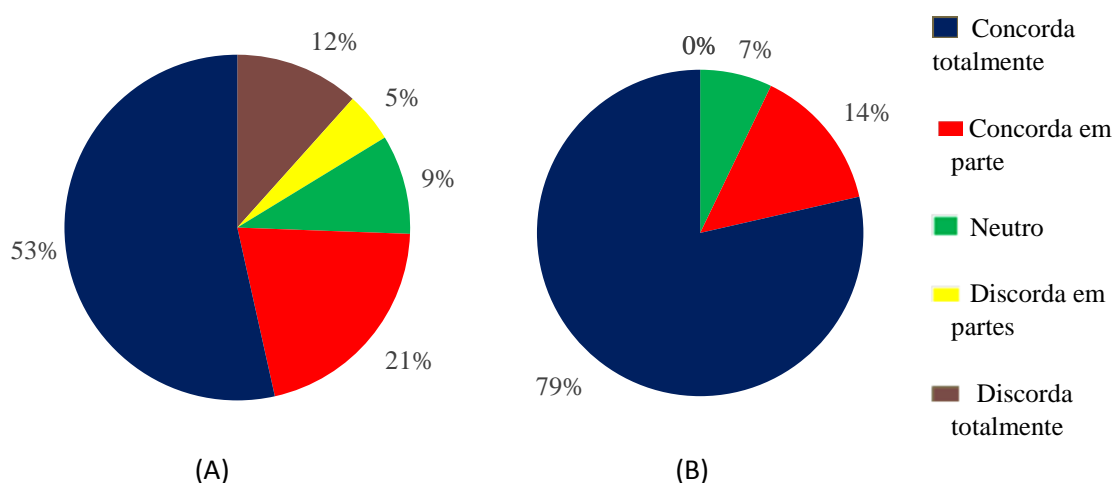


Gráfico 32: O infocentro oferece as condições necessárias para a realização de pesquisas na internet de melhor qualidade, com (A) representando as respostas obtidas dos alunos e (B) dos professores.

Fonte: Elaborado pela autora, baseado nos questionários aplicados.

Observa-se mais uma vez que na opinião dos professores, os quais concordam totalmente, existe uma maior discrepância em relação aos alunos (53% e 79% respectivamente). A qualidade de conexão da internet pode ter sido um fator que levou

21% dos alunos a responderem que concordam em partes. Para os professores a maioria concorda totalmente que o infocentro oferece condições necessárias para a realização de pesquisas na internet de melhor qualidade.

Outro fator importante a ser observado nas ações de inclusão digital é se as atividades realizadas durante os cursos exploram questões práticas do dia-a-dia da comunidade, a fim de fazer sentido para os alunos, como as TICs podem facilitar a comunicação, o acesso a serviços e os benefícios em aprender a utilizá-las. Na prática seria ensinar os alunos dos cursos de Word, por exemplo, a procurar na internet modelos de *curriculum* e fazer o seu próprio. Aos alunos do Excel, pode-se ensinar a elaboração de planilhas para acompanhar suas receitas e despesas de modo gerencial. Desta forma, a seleção das atividades que poderão ser utilizados para ensinar os conteúdos, faz com que o uso das TICs tenham mais sentido para os alunos. Assim, o interesse em aprender poderá ficar mais prazeroso do que simplesmente o professor ensinar apenas sobre as opções e funções da barra de tarefa do Word, por exemplo.

Diante disso, com o intuito de verificar se a ASSINCAT adota esta prática, foi formulada a seguinte assertiva: As atividades realizadas pelo infocentro exploram questões práticas do dia-a-dia da comunidade. Os resultados obtidos encontram-se apresentados no gráfico 33:

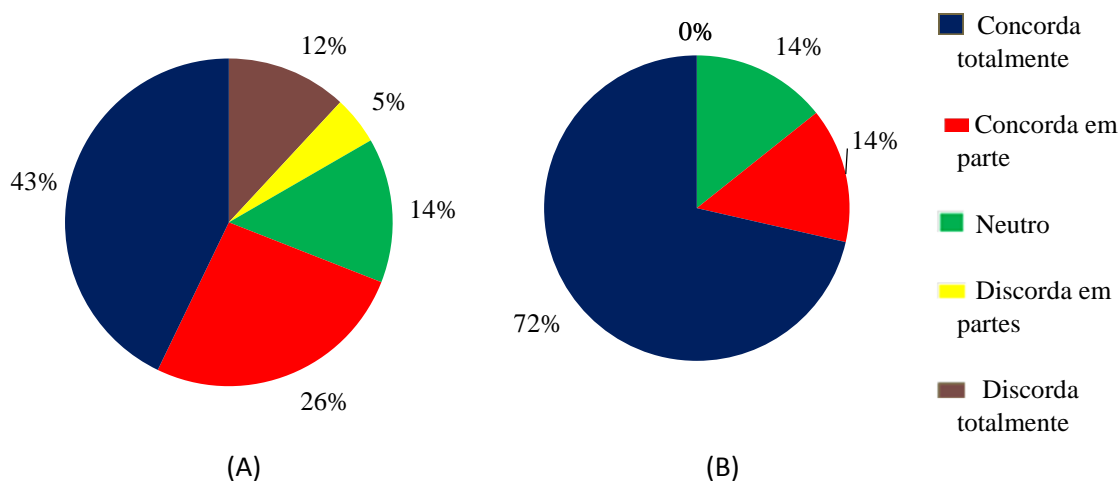


Gráfico 33: As atividades realizadas pelo infocentro exploram questões práticas do dia-a-dia da comunidade, com (A) representando as respostas obtidas dos alunos e (B) dos professores.

Fonte: Elaborado pela autora, baseado nos questionários aplicados.

Verifica-se se há um distanciamento entre a opinião dos alunos em relação aos professores. Estes últimos afirmam que proporcionam atividades que exploram as questões práticas, enquanto que os alunos não confirmaram essa exploração. Desta

forma, é importante verificar se as atividades oferecidas realmente condizem com o dia-a-dia dos alunos, pois para o que pode ser interessante para professor, pode não ser para o aluno. Para isso, se faz necessário ouvir os alunos e conhecer um pouco mais sobre eles, a fim de buscar conteúdos práticos que sejam do interesse deles e, a partir disso, ensinar a parte teórica e os comandos essenciais na execução destas atividades. Estimular os professores a conhecer melhor o perfil dos seus alunos e buscar conteúdos que explorem as questões práticas do dia a dia deles.

Outro objetivo das ações de inclusão digital é desenvolver o sentido de cidadania nos indivíduos; uma vez que é membro de um Estado, passe a gozar dos seus direitos e deveres que lhe foram assegurados. Muitos dos serviços oferecidos pelo Estado e informações sobre o seus gastos e funcionamento estão acessíveis a todos em meio digital. Mas para que todos possam acessar é necessário que o cidadão tenha conhecimento necessário para manusear e buscar esses serviços e informações.

Desta forma, as ações de inclusão digital podem ensinar os seus alunos a manusear com autonomia e onde buscar na internet os serviços e informações do interesse deles. Com o intuito de verificar se a ASSINCAT promove ações que propiciem aos alunos a conhecer páginas da prefeitura da sua cidade e outros órgãos do governo foi formulada a seguinte assertiva: O infocentro serve de ponte para que a comunidade possa usar portais e serviços disponibilizados na internet pela prefeitura e outros órgãos do governo. Os resultados obtidos estão apresentados no gráfico 34.

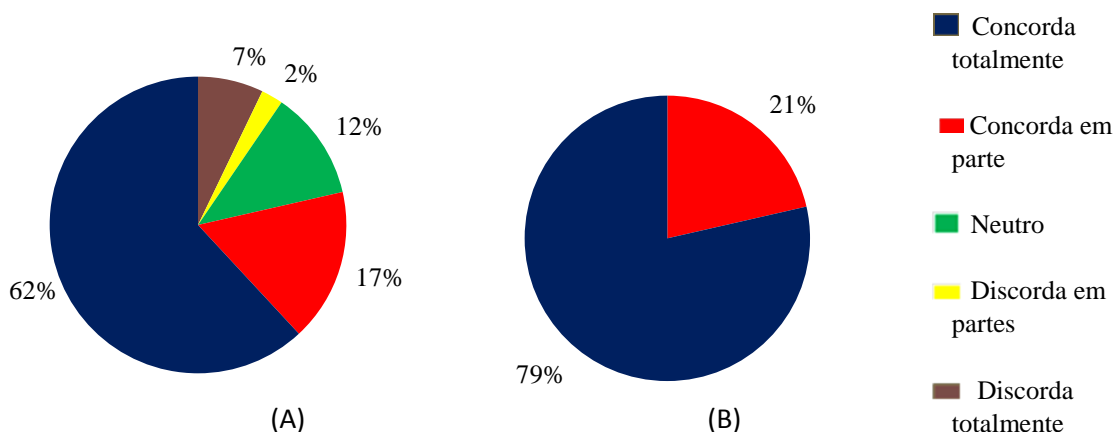


Gráfico 34 O infocentro serve de ponte para que a comunidade possa usar portais e serviços disponibilizados na internet pela prefeitura e outros órgãos do governo, com (A) representando as respostas obtidas dos alunos e (B) dos professores.

Fonte: Elaborado pela autora, baseado nos questionários aplicados.

Através dos resultados, verifica-se que 79% dos alunos concordam totalmente ou em partes com a assertiva. Para os professores também a maioria afirmou que o infocentro serve de ponte para que a comunidade possa usar portais e serviços disponibilizados na internet pela prefeitura e outros órgãos do governo. Isso comprova que a ASSINCAT preocupa-se em desenvolver a cidadania dos seus alunos, para que conheçam através dos meios digitais, os serviços e informações disponibilizados pelos órgãos do governo.

Tendo em vista que um dos objetivos da inclusão digital é promover a capacitação no manuseio das TICs e possibilitar a inserção dos indivíduos no mercado de trabalho, é necessário verificar se, na opinião dos alunos e professores, os cursos ofertados pela ASSINCAT contribuíram para a formação profissional dos alunos. Desta forma, foi elaborada a seguinte assertiva: Os cursos ofertados contribuem para sua formação profissional. Foi possível obter os seguintes resultados, conforme demonstrado no gráfico 35:

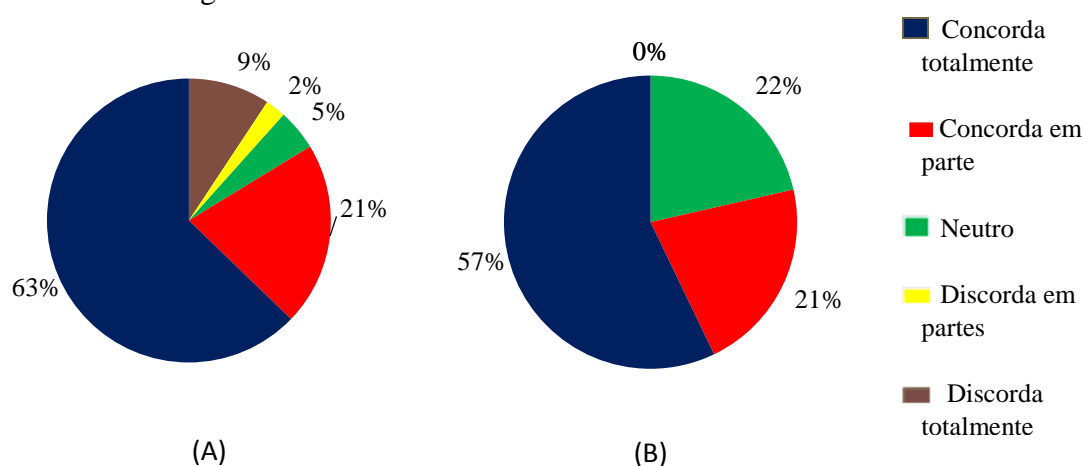


Gráfico 35: Os cursos ofertados contribuem para sua formação profissional, com (A) representando as respostas obtidas dos alunos e (B) dos professores.

Fonte: Elaborado pela autora, baseado nos questionários aplicados.

Diante dos resultados é possível verificar que os alunos concordam totalmente que os cursos ofertados contribuem para a sua formação profissional. O posicionamento dos alunos foi maior do que em relação aos professores com esta mesma opinião (63% e 57% respectivamente). Com a mesma proporção de 21%, tanto os alunos quanto os professores disseram que concordam em partes. Pode-se constatar que, para a formação profissional dos seus alunos, é necessário verificar como os cursos poderiam contribuir ainda mais para este objetivo.

4.3.8.3 - Recursos Sociais

Mesmo com a existência material dos recursos, destaca-se também a importância de apropriação da gestão pela comunidade local, que segundo Warshauer (2006), refere-se aos recursos sociais dos espaços de inclusão digital. Desenvolver a apropriação local significa que a política pública deve se ocupar não apenas de alocar os recursos em questão, como também propiciar que os responsáveis locais se apropriem dos usos e da capacidade de geri-los. (CRUZ, 2001; MORI, 2011).

O apoio da comunidade local e dos entes governamentais é de suma importância no desenvolvimento de qualquer política pública, não sendo diferente em relação às de inclusão digital. Para a instalação do infocentro em Catalão, a ASSINCAT contou com os recursos disponibilizados pelo Governo Federal através do Ministério das Comunicações em parceria com a FAPEG e também da prefeitura municipal que concedeu o espaço físico para o funcionamento da mesma, com o fornecimento de energia, água, telefone e uma pessoa para o controle das matrículas. Desta forma, observa-se que foi viabilizada a implantação da política pública, faltando assim o acompanhamento e avaliação destas ações.

Conforme pesquisa realizada, o Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital nas Comunidades (Telecentros.BR) do governo federal, promoveu a seleção de tutores e supervisores responsáveis pela formação dos jovens que trabalham nos telecentros do país que são vinculados à rede nacional, coordenada pelo governo federal. Estes profissionais atuariam como assessoria e apoio a estes espaços e auxiliariam no fortalecimento das ações de inclusão digital como à ASSINCAT. Com o intuito de solicitar uma visita do responsável pela região Centro-Oeste, segundo consulta ao gestor, foi encaminhado e-mail disponibilizado, mas infelizmente não obteve nenhuma resposta.

Segundo o presidente da ASSINCAT, a associação nunca recebeu nenhuma visita de entes governamentais para verificar o funcionamento e nem a possibilidade de fornecimento de capacitação e assessoria. Conforme abordado na estrutura gerencial da ASSINCAT, as decisões são discutidas em assembleias com a participação de todos os membros da associação, dos quais fazem parte os alunos bolsistas do projeto e professores fundadores. Não foi encontrado registro de participantes externos à comunidade, mas isso pode ser devido o pouco tempo de funcionamento da mesma.

Com o intuito de verificar a percepção dos alunos e professores quanto aos recursos sociais em relação à convivência da comunidade no infocentro da ASSINCAT foi elaborado a seguinte assertiva: O infocentro é um espaço de convivência para a comunidade. Os resultados obtidos estão apresentados no gráfico 36:

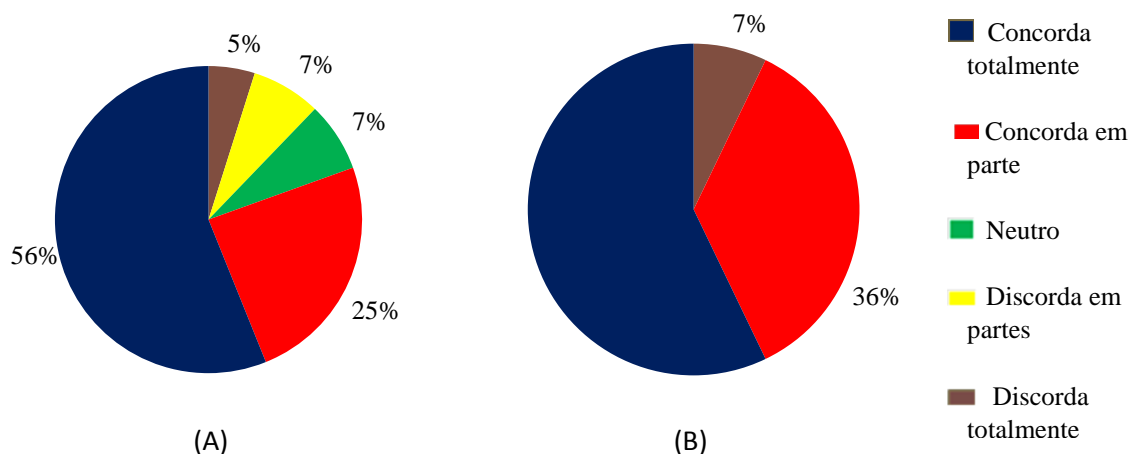


Gráfico 36: O infocentro é um espaço de convivência para a comunidade, com (A) representando as respostas obtidas dos alunos e (B) dos professores.

Fonte: Elaborado pela autora, baseado nos questionários aplicados.

Através dos resultados verifica-se que quase o mesmo percentual de alunos e professores concordaram totalmente com a assertiva (56% e 57% respectivamente) e os demais não concordam totalmente (44% e 43 respectivamente). Nota-se a ausência do momento de discussão e descontração que contribua para a convivência da comunidade. Conforme abordado anteriormente, os alunos vão às aulas apenas uma vez na semana e posteriormente retornam para suas residências, pois logo se inicia outra turma. Desta forma, verifica-se a ausência da interação dos alunos e professores e também em relação à Fundação Maria das Dores Campos que pertence à prefeitura.

As ações de inclusão proporcionam capacitação e estão ligadas a forma de aplicação e utilização de tecnologias, importantes para o desenvolvimento das pessoas, setor produtivo e conseqüentemente da região. Ao serem questionados se os cursos ofertados têm sido útil para que a comunidade consiga melhorias para a região, foi possível obter os seguintes resultados, conforme demonstrado no gráfico 37.

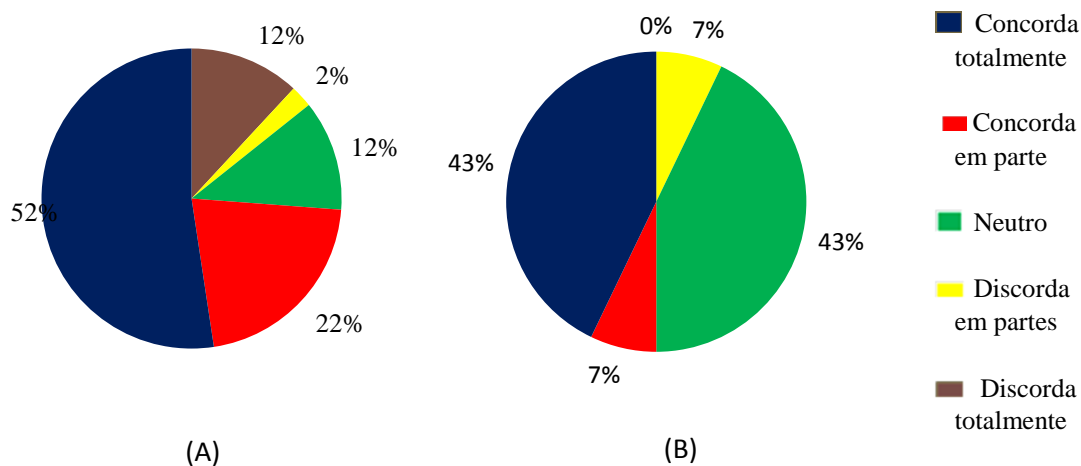


Gráfico 37: Os cursos ofertados tem sido útil para que a comunidade consiga melhorias para a região, com (A) representando as respostas obtidas dos alunos e (B) dos professores.
 Fonte: Elaborado pela autora, baseado nos questionários aplicados.

Nota-se que na opinião dos alunos 52% concordaram totalmente. Já na opinião dos professores 43% que concordaram totalmente, com a mesma proporção não emitiram respostas, ficando neutros diante da afirmação. O motivo para o resultado pode ser que eles não consideram que somente os cursos ofertados podem ser úteis para proporcionar melhorias para a região e que dependem de outros fatores associados aos cursos promovidos pela ASSINCAT.

Em relação ao infocentro propiciar interação da comunidade com a prefeitura e outros entes governamentais foi elaborada a seguinte assertiva: O infocentro propicia melhor interação entre a comunidade e a prefeitura, as administrações regionais e outros órgãos públicos. Os resultados obtidos encontram-se apresentados no gráfico 38.

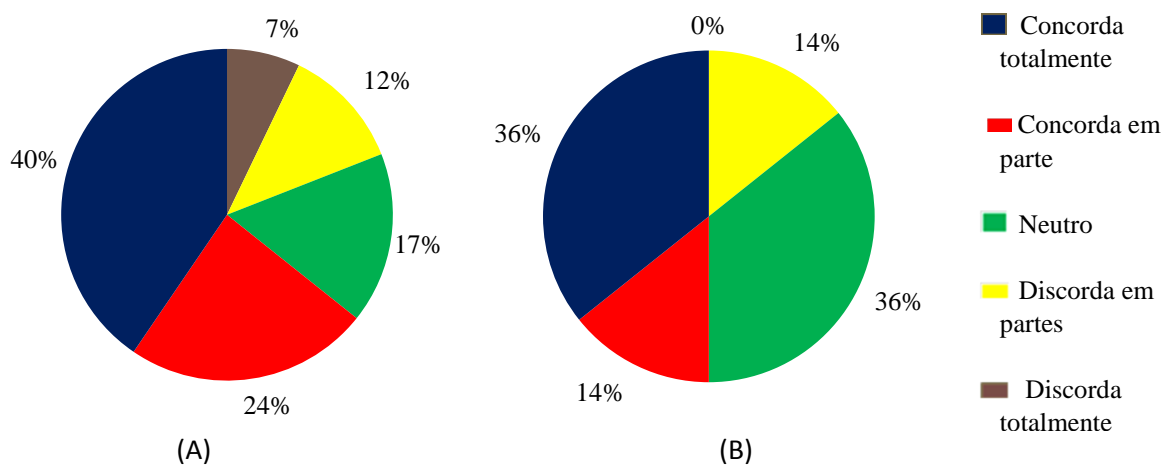


Gráfico 38: O infocentro propicia melhor interação entre a comunidade, a prefeitura, as administrações regionais e outros órgãos públicos, com (A) representando as respostas obtidas dos alunos e (B) dos professores.
 Fonte: Elaborado pela autora, baseado nos questionários aplicados.

De acordo com as respostas obtidas, apenas 40% dos alunos e 36% dos professores concordaram totalmente com a afirmação. Destaca-se o percentual dos professores que ficaram neutros foi de 36%. Desta forma, verifica-se que na percepção dos entrevistados o infocentro não tem propiciado uma melhor interação com os entes governamentais ou realizado de maneira insuficiente para obter os resultados. Para melhorar essa interação é necessário que haja aproximação entre a prefeitura e os membros da ASSINCAT para que estes possam se inteirar dos serviços prestados, promover atividades aproveitando o espaço do infocentro para promover capacitações, campanhas educativas e assim levar informações aos seus alunos e trabalho em rede.

Outra forma de promover interação visando o fortalecimento da ASSINCAT é através de trabalhos conjuntos com demais instituições sociais da cidade. Para verificar sobre isso, foi elaborada a seguinte assertiva: Outras instituições sociais da cidade podem aproveitar do infocentro para realização de atividade em conjunto. O gráfico 39 mostra os seguintes resultados:

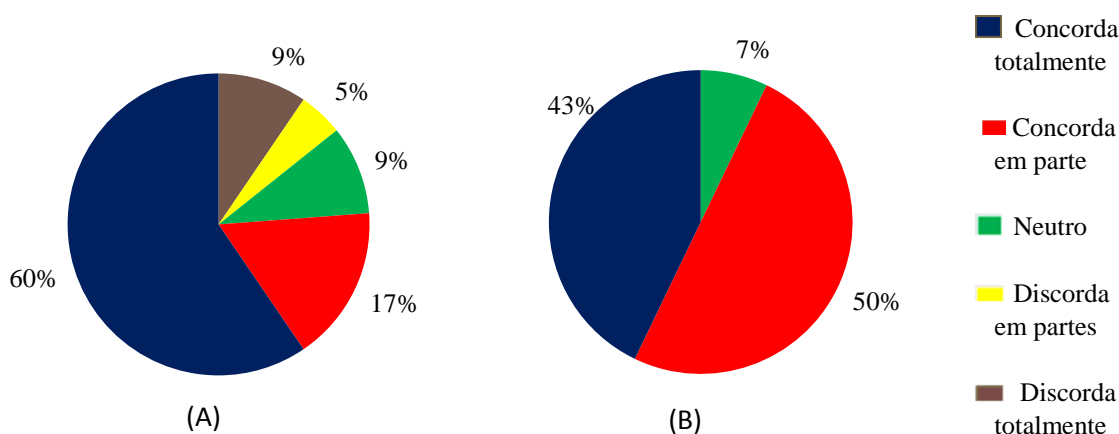


Gráfico 39: Outras instituições sociais da cidade podem aproveitar do infocentro para realização de atividade em conjunto, com (A) representando as respostas obtidas dos alunos e (B) dos professores. Fonte: Elaborado pela autora, baseado nos questionários aplicados.

Verifica-se que a maioria dos alunos respondeu que concorda totalmente com a assertiva enquanto que a metade dos professores concorda em partes (60% e 50% respectivamente). Desta forma pode-se dizer que os entrevistados consideram que outras instituições sociais da cidade podem aproveitar do infocentro, mas existe dúvida ou algo a ser analisado para o aproveitamento do infocentro para a realização de atividades em conjunto.

Mas para que estas e outras atividades sejam realizadas é necessário pessoas para auxiliar a ASSINCAT nas ações de inclusão digital. Muitas pessoas se prontificam a trabalhar como voluntários em organizações sociais e prestam enorme contribuição à sociedade. Mas para que estas pessoas possam atuar, é necessário verificar a disponibilidade, o comprometimento e a realização de preparação para as atividades que irão exercer. Os professores que trabalhavam na ASSINCAT eram bolsistas; os graduandos recebiam R\$ 400,00 e os mestrandos R\$ 1.100,00 cada. Com o intuito de verificar o nível de interesse dos alunos e professores da ASSINCAT em trabalhar como voluntários, foi realizada a seguinte assertiva: Tenho o interesse em se dedicar como voluntário, auxiliando outras pessoas a utilizar o computador e internet. As respostas obtidas encontram-se apresentadas no gráfico 41.

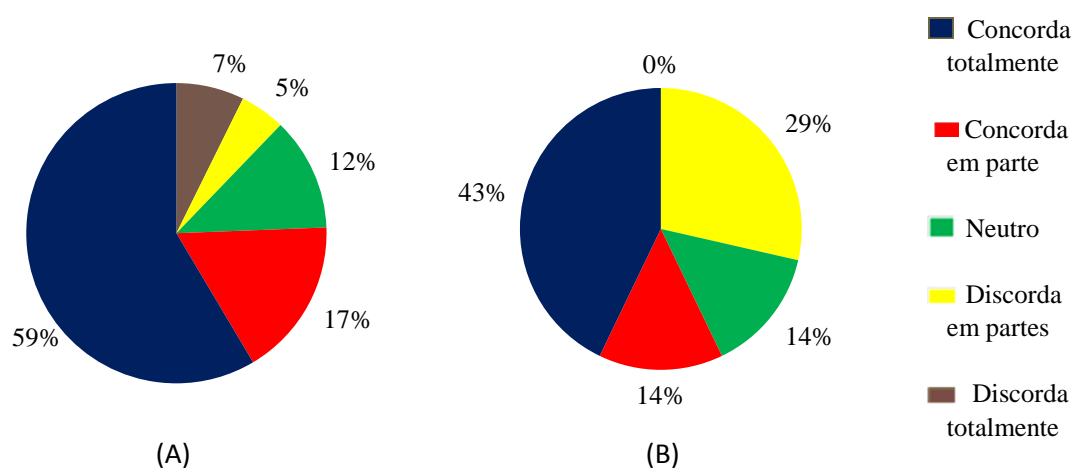


Gráfico 40: Interesse em trabalhar como voluntários, com (A) representando as respostas obtidas dos alunos e (B) dos professores.

Fonte: Elaborado pela autora, baseado nos questionários aplicados.

Através dos resultados, observa-se que em relação aos que responderam que concordam totalmente que possuem interesse em atuar como voluntários, o percentual foi maior entre os alunos do que entre os professores. Desta forma, pode-se constatar que os alunos que tiveram a oportunidade de participar de um ou mais cursos oferecidos pela ASSINCAT também se interessam em difundir o conhecimento adquirido. Da mesma forma, entre os professores alguns também demonstram interesse em contribuir voluntariamente.

4.3.8.4 – Recursos Humanos

De acordo com Mori (2011), os recursos humanos e sua capacitação são o aspecto de maior complexidade envolvido nas políticas públicas de inclusão digital, e se relacionam com a apropriação local da gestão de todos os tipos de recursos. Para os fins da análise, os recursos envolvidos relacionam-se à contratação (comprometimento com a atividade, em bases remuneradas ou não), qualificação inicial, manutenção contínua e atualização. Para que o público frequentador desenvolva as habilidades de uso das tecnologias ali disponíveis, é necessário que o infocentro promova atividades de formação. A estratégia pode envolver mecanismos de educação à distância, porém, dificilmente prescinde de um agente de inclusão digital presencial, disposto e qualificado a atuar com os frequentadores para garantir que efetivamente se apropriem das TICs (MORI, 2011).

Para verificar se a quantidade de professores era suficiente para atender os alunos, foi elaborada a seguinte assertiva: A quantidade de instrutores no infocentro é suficiente para atender aos seus usuários. Obteve-se os resultados apresentados no gráfico 41:

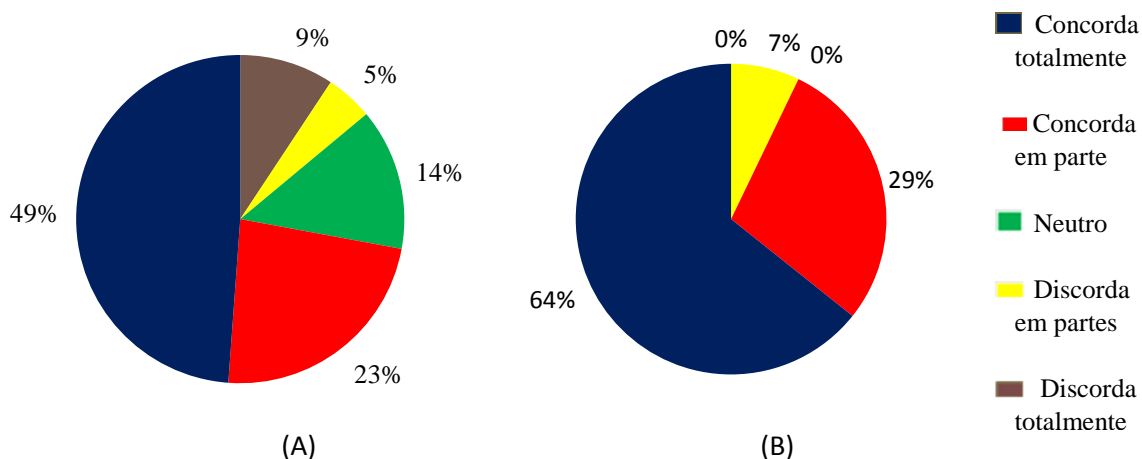


Gráfico 41: A quantidade de instrutores no infocentro é suficiente para atender aos seus usuários, com (A) representando as respostas obtidas dos alunos e (B) dos professores.
Fonte: Elaborado pela autora, baseado nos questionários aplicados.

Conforme os resultados, na percepção dos alunos que concordaram totalmente, o percentual foi menor (49%), do que em relação aos professores (64%). Ou seja, para os professores que atuam no infocentro, a quantidade destes profissionais é suficiente; essa concepção é maior do que para os alunos. Assim para os professores a quantidade é

suficiente, mas na visão dos alunos se torna insuficiente. Pode-se significar que os alunos gostariam que tivessem mais professores para oferecer novos cursos, ou então pode ser em relação a auxiliares para ajudar nos atendimentos individuais. Seria interessante rever a quantidade dos professores para que possam otimizar o tempo e os cursos, pois pode ocorrer que a quantidade é suficiente mas essa mão de obra poderia ser melhor aproveitada.

Com o intuito de verificar se os professores propiciavam o desenvolvimento dos alunos a utilizar o computador com autonomia, através de atividades práticas do dia-a-dia, foi realizada a seguinte assertiva aos alunos: Os cursos ministrados pelo infocentro auxiliam os alunos a terem uma maior autonomia quanto ao uso do computador nas questões práticas do dia-a-dia. O gráfico 42, mostra os resultados obtidos:

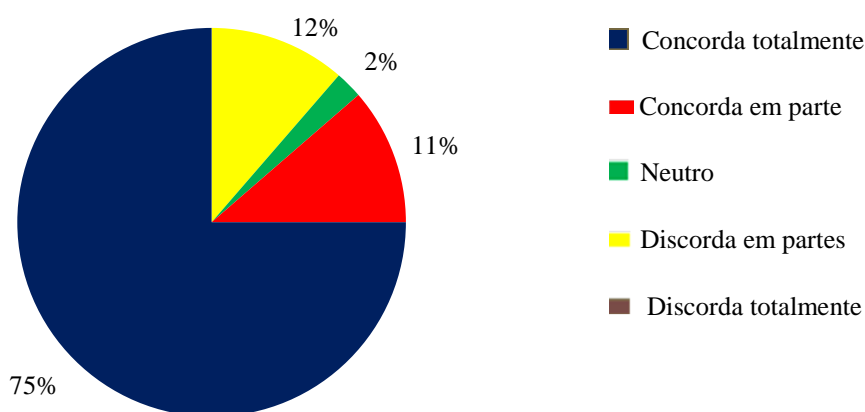


Gráfico 42: Opinião dos alunos se os cursos ministrados pelo infocentro auxiliam os alunos a terem uma maior autonomia quanto ao uso do computador nas questões práticas do dia-a-dia.
Fonte: Elaborado pela autora, baseado nos questionários aplicados.

De acordo com os resultados obtidos, verificou-se que 75% dos alunos concordam totalmente com a assertiva e 23% que concordam em partes ou discordam em partes. Desta forma, os que não concordam totalmente pode ser devido à falta do atendimento individualizado para aqueles que possuem mais dificuldades e se encontram em processo de alfabetização. Também pode ser devido à necessidade de melhorias no plano pedagógico para que o professor ensine com a inserção mais atividades práticas.

Outro fator importante a ser verificado em relação aos profissionais que ministram as aulas é a assiduidade e pontualidade deles, uma vez que a assiduidade das aulas e horários acarretará no descrédito e desistência dos alunos dos cursos. Desta forma, é necessário que os professores tenham o comprometimento e responsabilidade com os

seus alunos e também com a imagem da organização onde presta o serviço para que isso não ocorra. Com o intuito de verificar o comprometimento dos professores da ASSINCAT foi realizada a seguinte assertiva: Os professores são assíduos e pontuais com os horários das aulas. Os resultados obtidos estão apresentados no gráfico 43.

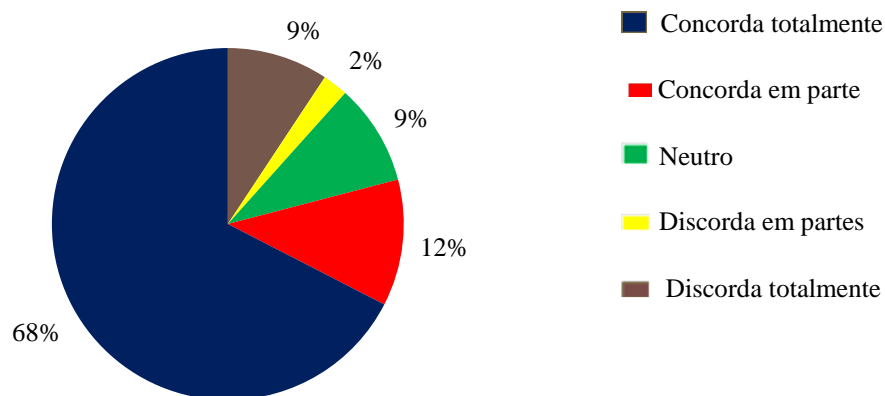


Gráfico 43: Assiduidade dos professores na opinião dos alunos
Fonte: Elaborado pela autora, baseado nos questionários aplicados

Verificou-se que 68% concordam totalmente que os professores são assíduos e pontuais e 23% apresentaram alguma queixa em relação a este assunto. Desta forma, nota-se que é importante reforçar junto aos professores a importância destes fatores para não prejudicar os alunos e nem a instituição. Vale lembrar que eles também são humanos e pode ocorrer a necessidade de faltar, mas é necessário avisar o quanto antes para que outro colega possa substituí-lo.

A função de ensinar exige paciência e muita dedicação. Desta forma, é importante que o profissional saiba o conteúdo a ser ministrado e, principalmente, tenha a habilidade de repassa-lo a seus alunos. Com o intuito de verificar a percepção dos alunos quanto ao domínio dos professores dos conteúdos e também se são atenciosos, elaborou-se a seguinte assertiva: Os professores são atenciosos e qualificados para atender os alunos. Foi possível obter os seguintes resultados, conforme apresentado no gráfico 44:

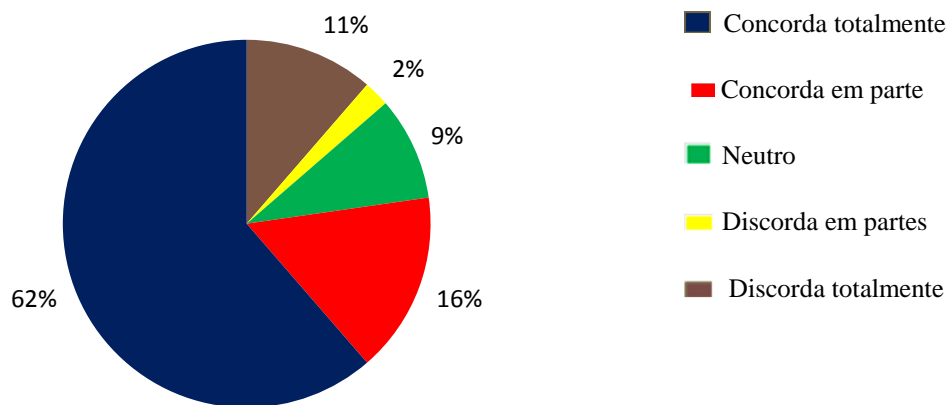


Gráfico 44: Opinião dos alunos se os professores são atenciosos e qualificados para atender os alunos
 Fonte: Elaborado pela autora, baseado nos questionários aplicados.

Conforme mostram os resultados, 62% concordam totalmente com a assertiva, enquanto que 29% possuem discordância. Desta forma, essa discordância pode ser em relação à qualificação dos profissionais ou em relação ao tratamento do professor em sala de aula.

Visando verificar se o curso atendeu a expectativa inicial dos alunos, foi elaborada a seguinte assertiva: O conhecimento adquirido através dos cursos oferecidos atendeu à sua expectativa. Os resultados obtidos encontram-se no gráfico 45:

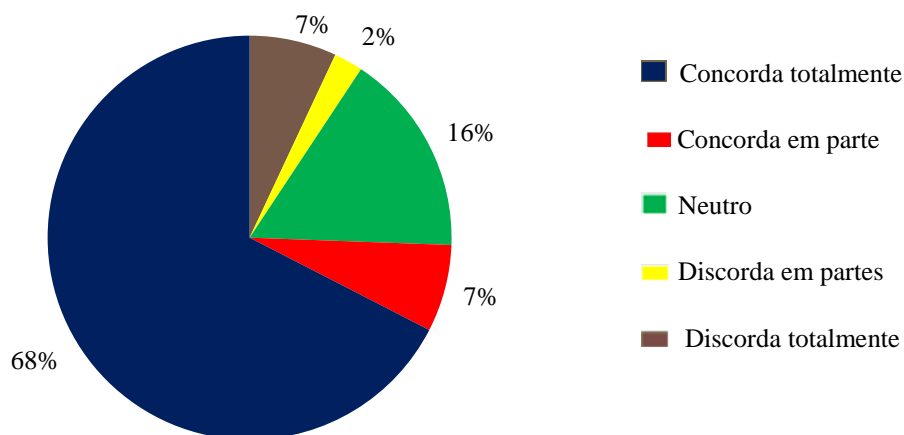


Gráfico 45: O conhecimento adquirido através dos cursos oferecidos atendeu à expectativa dos alunos.
 Fonte: Elaborado pela autora, baseado nos questionários aplicados.

Verifica-se que a maioria dos alunos concordou que os cursos oferecidos atenderam às suas expectativas, ou seja, 68% dos entrevistados. Mas pelos resultados apenas 7% dos alunos disseram que discordam totalmente que os cursos oferecidos

tenham atendidos às suas expectativas. Houve um percentual de 16% que não emitiram opiniões e 9% concordaram ou discordaram em partes, o que também não pode ser negligenciado. A justificativa por expectativas depende de outros fatores para serem atingidos como o acesso ao emprego mencionado por 34% dos respondentes nas perguntas abertas.

Assim sendo, é necessária a participação da comunidade nas discussões que abordam as ações de inclusão digital, a fim de que construam conhecimento a respeito dos processos de aquisição, instalação, manutenção e atualização envolvidos na efetividade dessas ações.

4.3.9 - Proposta de melhorias apresentadas pelos alunos e professores

Diante das respostas obtidas dos alunos e professores nas perguntas discursivas, foi possível obter sugestões de melhorias para a ASSINCAT na percepção dos alunos, conforme apresentado no gráfico 46:

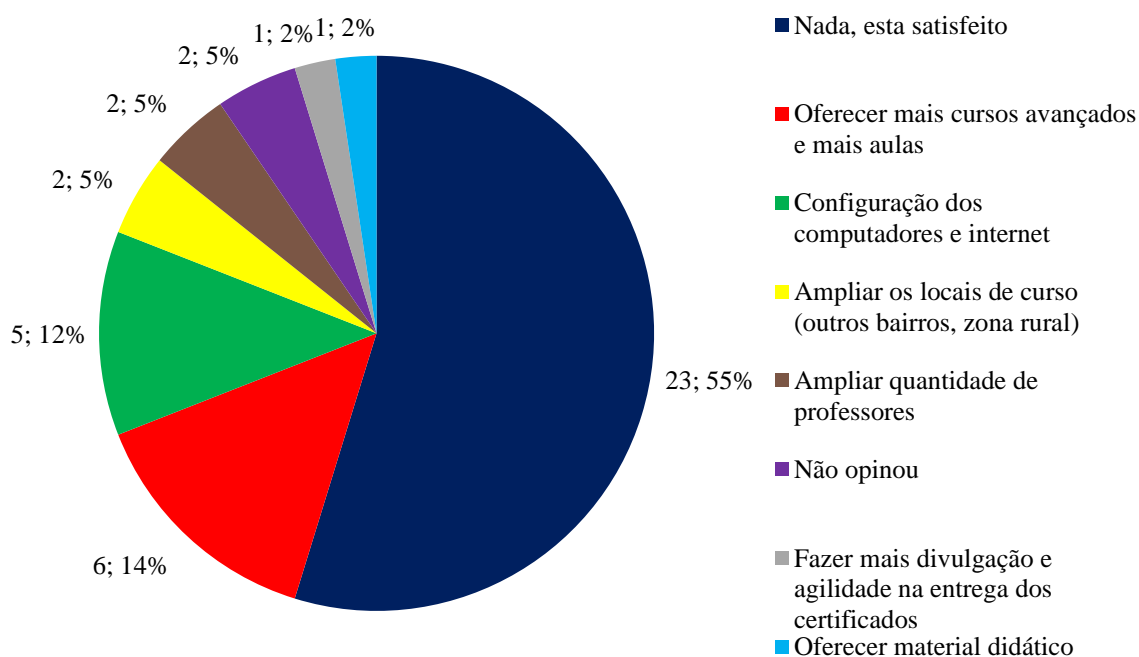


Gráfico 46: Sugestões de melhorias para a ASSINCAT, segundo os alunos.
Fonte: Elaborado pela autora, baseado nos questionários aplicados.

Conforme apresentado, 55% dos alunos respondentes disseram que estão satisfeitos com os serviços prestados e por isso não há nada que precise ser melhorado. Isso é um resultado satisfatório e que todos os esforços realizados para a implantação

deste projeto tanto pelos gestores da ASSINCAT, quanto pelos professores que atuaram no infocentro valeram a pena e conseguiram resultados positivos e em tão pouco tempo de funcionamento.

Foi sugerido por 14% dos respondentes, a oferta de mais cursos avançados e o aumento de aulas. Também foi sugerida por 5% a ampliação do quadro de professores, por 5% a ampliação dos locais para a realização dos cursos para outros bairros e também a zona rural foi lembrada. Com isso, verifica-se que eles querem aprender e usufruir ainda mais dos serviços do infocentro e proporcionar essa mesma experiência para mais pessoas inclusive as que moram em bairros mais afastados ou até mesmo nas fazendas.

“a minha opinião tinha que ir pra os bairro pra que mas pessoas tenha mas acesso com o curso mas eu particularmente estou adorando o curso estou aguardando a próxima inscrição.” [sic];
“Tem de ser oferecidos nas comunidades rurais ou nas escolas do campo do município para os alunos e pais dos alunos da zona rural.” [sic];
“Para evitar a exclusão digital do camponês e sua família.” [sic].

Como sugestão de melhorias, 12% propuseram que sejam feitas melhorias na configuração, manutenção dos computadores e melhorias na conexão da internet, conforme relatos de W e V:

“Para quem usa óculos a imagem dos exercícios deveria ser mais escuras.” [sic];
“os computadores não estragarem tanto”
“melhorias na internet.” [sic];
“so a internet que esta lenta.” [sic].

Foi proposto por 2% melhorias na divulgação dos cursos e a agilidade no prazo de entrega dos certificados e também com 2% o fornecimento de material didático para auxiliar no aprendizado conforme relato de S “Material didático para assimilar o conteúdo de sala de aula”. Do total dos respondentes, 5% disseram não sabiam o que responder como o relato “Não tenho informações para opinar” e “Não sei muito sobre”.

Com base nos depoimentos apresentados, pode-se afirmar que o infocentro contribui para a obter uma percepção positiva dos alunos sobre os recursos disponibilizados, bem como atendeu a expectativa dos alunos de agregar conhecimento e perder o medo de usar um computador. Observa-se que os mesmos conseguiram obter maior autonomia no uso de computadores e softwares, impactando de forma positiva a sua formação profissional.

Verifica-se a necessidade de interação com a comunidade e poder público, mas essa relação somente será estreitada com tempo, o que exige ações da gestão da ASSINCAT. Também melhorias na infraestrutura quanto a manutenção dos computadores e na conexão da internet, que dependem de recursos para serem obtidos

Observou-se que nas perguntas abertas, houve as incidências de sugestões dadas na percepção quanto aos recursos apresentados anteriormente, quanto a necessidade de ampliar a quantidade de professores, melhoria na conexão da internet e na manutenção/configuração dos computadores. Novas sugestões foram obtidas através das perguntas abertas como a de oferecer mais cursos avançados e com mais aulas, ampliar os locais de curso (outros bairros, zona rural), fazer mais divulgação, oferecer material didático e agilidade na entrega dos certificados.

Quanto à opinião dos professores respondentes sobre o que precisa ser melhorado no infocentro foram obtidos os resultados conforme apresentados no gráfico 47:

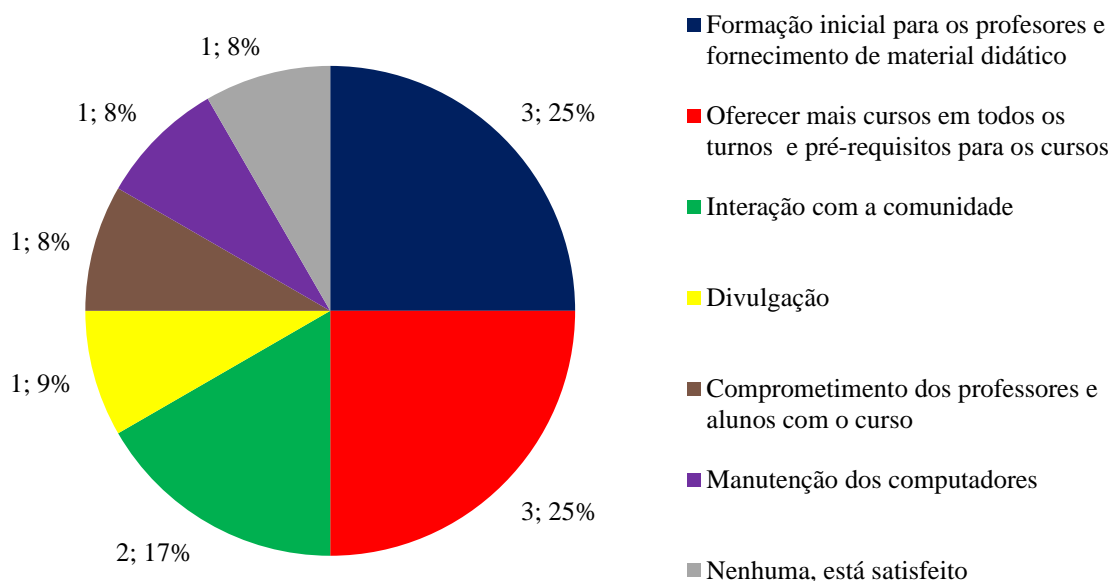


Gráfico 47: Sugestões de melhorias para o infocentro segundo os professores
 Fonte: Elaborado pela autora, baseado nos questionários aplicados.

Conforme apresentado, 25% os professores sugeriram que fossem oferecidos uma formação inicial para os professores afim de que pudesse estar mais bem preparados diante das dificuldades dos alunos e assim garantir a qualidade dos cursos ofertados. Também sugeriram o fornecimento do material didático de apoio para auxiliar no processo de aprendizagem dos alunos conforme relato do participante G e F:

“Acredito que no infocentro precisa ser melhorado a capacitação dos instrutores, visto que não houve nenhum tipo de preparação e a padronização dos cursos ofertados, através da elaboração de material de apoio para ser usado pelo instrutor durante as aulas ministradas, de maneira que o conteúdo e as práticas aprendidas pelos alunos tenham sido aprovadas pelo coordenador ou pessoa responsável pelo infocentro, como forma de garantir a qualidade dos cursos ofertados. Ao longo dos cursos ministrados, pode se perceber uma grande evasão dos alunos, por isso acredito que a capacitação dos instrutores é uma ação importante no sentido que estariam melhor preparados para tornarem suas aulas mais atrativas e multidisciplinares.” [sic].
“O que precisa ser melhorado no infocentro é aquisição de material didático impresso para auxiliar no ensino prático.” [sic].

Do total, 25% sugeriram o fornecimento de mais cursos, em todos os turnos e que realizar uma separação dos alunos que tem pouco ou nenhum conhecimento daqueles que tem algum conhecimento e deseja avançar.

“(…) ministrar cursos mais avançados.” [sic];
“Oferecer mais turmas em diversos horários: manhã, tarde e noite.” [sic];
“(…) pré-requisitos para o aluno poder fazer o curso que deseja.” [sic].

Com o intuito de diminuir a evasão dos cursos, foi sugerida por 17% dos professores participantes a realização de melhorias na relação com a comunidade, conforme relato do participante A “A relação com a comunidade, para tentar atrair mais alunos, e algo para prender mais a frequência dos alunos, pois faltam muito.”

Foram sugeridos mais ações de divulgação dos cursos para atrair mais alunos por 8% conforme relatos de J e C:

“Acredito que a demanda de cursos poderia ser melhor divulgada, para alcançar mais pessoas da comunidade.” [sic];
“Divulgação do infocentro em jornais, facebook, televisão e rádio; mais opções de cursos; pré-requisitos para o aluno poder fazer o curso que deseja.” [sic].

Quanto à infraestrutura houve sugestão melhorias na realização das manutenções dos computadores conforme relato:

“Acredito que a manutenção dos computadores poderia ser mais frequente! Algumas vezes ao ministrar minhas aulas com a sala cheia,

tive de pedir para alunos sentarem juntos já que alguns computadores não estavam funcionando, ou estavam travados.” [sic].

Observou-se que nas perguntas abertas, houve as incidências de sugestões dadas na percepção quanto aos recursos apresentas anteriormente quanto a melhorias na conexão da internet e na manutenção/configuração dos computadores. Outros semelhantes aos dos alunos foram mencionados pelos professores como o fornecimento de material didático, oferta de mais cursos em outros turnos e fazer mais divulgação.

Novas sugestões puderam ser acolhidas sobre quanto ao oferecimento de formação inicial para os professores, inserção de pré-requisitos para os cursos (iniciantes, com pouca experiente, mais avançado), trabalhar melhor o comprometimento dos professores e alunos em relação ao curso e também e na relação com a comunidade a fim de diminuir a evasão dos cursos.

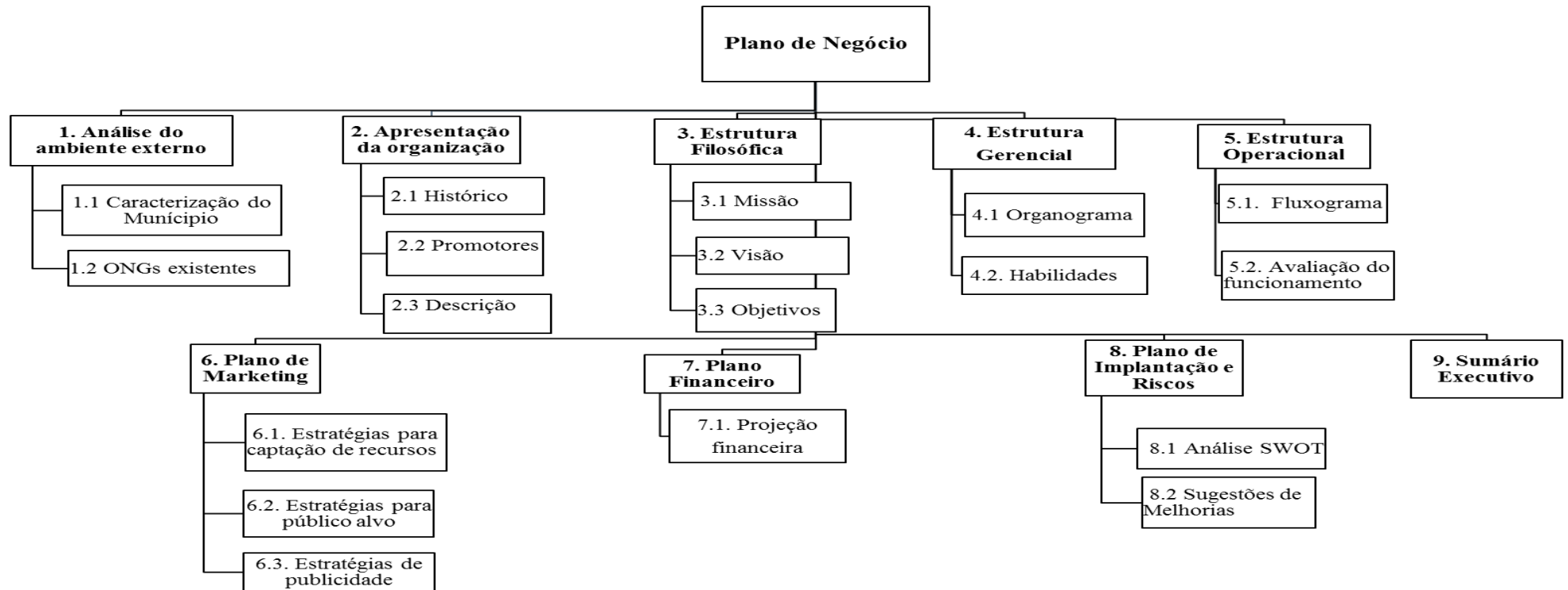
Foi possível perceber que o infocentro conseguiu obter várias possibilidades que contribuíram no levantamento das informações para a elaboração das demais informações que constem em um plano de negócio, conforme serão apresentadas a seguir.

Todas essas observações são importantes, para que a gestão da ASSINCAT busque aprimorar ainda mais o seu funcionamento.

4.3.10 - Plano de negócio

Para a demonstração de forma resumida, a Figura 29, apresenta-se a estrutura de um plano de negócio para ser utilizado por organizações sociais, baseado em Ashoka e Mckinsey (2001) e Terribili Filho (2014):

Figura 4: Estrutura do Plano de Negócio



Fonte: Adaptado de Mckinsey (2001) e Terribili Filho (2014)

Pode-se observar que muitas das informações que constem no plano de negócios foram apresentadas anteriormente neste trabalho como a Estrutura Filosófica, Apresentação da organização, Estrutura Gerencial e Operacional para possibilitar uma melhor visualização dos resultados deste trabalho. Posteriormente será apresentada a Análise SWOT, e em seguida às demais estruturas que compõem o Plano de Negócio para ASSINCAT.

4.3.10.1 - Análise SWOT

Apresenta-se na Figura 5, a análise SWOT da ASSINCAT:

Figura 5: Análise SWOT da ASSINCAT

		Análise interna	
		Pontos fortes	Pontos fracos
Análise externa	Pontos fortes	<ul style="list-style-type: none"> - Qualificação e experiência dos gestores; - A parceria da UFG; - Benefícios propiciados a todas as partes envolvidas; - Vasto campo para atuação. 	<ul style="list-style-type: none"> - Escassez de recursos; - Manutenção computadores; - Interação com a comunidade e entes públicos.
	Oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitação dos gestores e professores; - Estabelecer parcerias com outras ONGs; - Programas de apoio do setor público e privado. 	Ameaças

4.3.10.1.1 - Pontos fortes

A qualificação e experiência dos gestores foram apresentadas, uma vez que os mesmos são formados por professores de alto nível intelectual e que possuem ainda experiências de outros projetos sociais realizados anteriormente na cidade de Ouro/MG; percebe-se que contribuiram para o sucesso do infocentro e por isso representa um ponto forte a ser destacado. Pode-se se destacar também a formação dos membros que

compõem a associação em conhecimentos distintos, o que contribui para diferentes percepções e ajudam a solucionar problemas que ocorram.

Os benefícios propiciados para todas as partes envolvidas foram apresentados, uma vez que a comunidade, os alunos e os professores usufruíram com os resultados alcançados com os serviços prestados pelo infocentro. A comunidade foi beneficiada com cursos gratuitos, com conteúdos selecionados para atender os diversos públicos e as diferentes necessidades. Os alunos da universidade que atuavam como professores no infocentro, além da remuneração financeira, foram envolvidos em uma atividade de cunho social que contribui tanto para sua formação profissional quanto pessoal. Os professores da universidade também foram beneficiados com o desenvolvimento de uma extensão que possibilita uma aproximação com a comunidade e que repercute positivamente para sua carreira, além de abrir caminhos para novas oportunidades de novos projetos.

A parceria com UFG/RC foi apresentada em virtude do seu histórico e trajetória na cidade, que possui a responsabilidade de difundir seus conhecimentos através de ações junto a comunidade. Nesse sentido, pode contribuir para ajudar a ASSINCAT a continuar os serviços prestados assim como o desenvolvimento de novos projetos.

4.3.10.1.2 - Oportunidades

A capacitação é um item essencial para qualquer organização. Desta forma a ASSINCAT pode oferecer cursos mais avançados para professores que tenham o interesse em ministrar novos cursos no infocentro. É importante compartilhar experiências e trazer novas formas de atuação e captação de recursos.

Estabelecer parcerias com outras ONGs que possuem um bom histórico de atuação na cidade e objetivos em comum, visando o fortalecimento das ações, o trabalho em redes e novas oportunidades para ambas.

Estar atentos às políticas do Governo Federal para programas que selecionam projetos que podem ser desenvolvidos pela ASSINCAT. Propor projetos junto à prefeitura municipal e estadual com contrapartida através do fornecimento de bolsas e recursos para viabilização.

4.3.10.1.3 - Pontos Fracos

A escassez de recursos financeiros e pessoais, uma vez que não foi possível ainda a ASSINCAT formação de parecerias para garantir a continuidade de fornecimento de bolsas e que nem todos os alunos que atuaram como professores têm interesse e disponibilidade para continuar, mas de forma voluntária. Atuar durante a gestão para o pagamento dos professores e a dificuldade de obter voluntários para oferecer os cursos é um dos pontos fracos apresentados.

Apesar dos computadores serem novos e de boa qualidade, a ASSINCAT não disponibiliza recursos para a contratação de serviços de manutenção e nem empresa associada para os mesmos. Assim sendo, qualquer manutenção deve ser feita pelos próprios professores do infocentro, o que é um ponto fraco para a instituição.

Outro ponto fraco a ser considerado é o distanciamento apontado pelos professores pela falta de apoio dos entes políticos em conceder suporte à ASSINCAT e também da comunidade de participar das ações da mesma.

4.3.10.1.4 - Ameaças

Dentro do que pode ocorrer com a falta de recursos provocará a falta de professores, o que não seria possível o fornecimento de cursos pelo infocentro. O mal funcionamento e diminuição do quantitativo de computadores pela falta de manutenção são fatores que ameaçam a ASSINCAT.

O infocentro foi criado por uma ação política do Ministério das Comunicações. Portanto, uma mudança nesta política pode fortalecê-lo com a junção de mais recursos ou pode acabar com a instituição, uma vez que sem recursos o infocentro não tem condições de se manter. Da mesma forma, as políticas públicas da prefeitura de Catalão, também podem reforçar ou inviabilizar o funcionamento do mesmo. Desta forma, a ASSINCAT encontra-se a mercê de definições políticas e necessita encontrar formas de conseguir os recursos para dar continuidade aos cursos.

4.3.10.2 - Plano de marketing

4.3.10.2.1 - Estratégias para captação de recursos

Visitar as empresas locais, para verificar se enquadram no Lucro Real e que poderão destinar parte do imposto que seria pago ao governo, para organizações específicas do terceiro setor. Casos não se enquadrem, verificar de que forma elas poderiam ajudar ou apoiar a ASSINCAT. É importante ter em mãos quais os recursos necessários para o funcionamento, os resultados obtidos e destacar a relevância destas ações para os usuários da ASSINCAT assim como para a cidade.

O amplo campo de atuação proporciona à ASSINCAT a possibilidade de novas oportunidades, atrair parcerias e dar continuidade às suas ações. Uma delas poderia ser implementadas nas escolas da rede municipal e/ou estadual que carecem de despertar pelo interesse em fazer uso das ferramentas digitais, tanto por professores, profissionais da educação e alunos.

Com a experiência do infocentro foi possível verificar que a muitas crianças que ali frequentam, estudam em escolas que até possuem laboratório de informática, mas não são utilizados. Desta forma, poderia ser uma parceria com a prefeitura municipal ou com o governo do estado, para realizar uma parceria com o intuito de realizar um estudo sobre a infraestrutura desses laboratórios e o que como poderiam colocar em funcionamento. Outra possibilidade de propor a realização de um trabalho de capacitação e acompanhamento dos professores e profissionais da educação para inseri-los como as TICs podem auxiliá-los assim como junto aos alunos para que possam adquirir as habilidades de buscar informações e conteúdos para adquirirem novos conhecimentos, tanto na cidade quanto na zona rural. Também pode aproveitar a infraestrutura do infocentro para a realização de capacitação de gestores de outras organizações sociais, trabalhadores de uma determinada empresa e muito mais. Desta forma, novos conhecimentos poderão ser gerados e tornar a região ainda mais desenvolvida tecnologicamente.

4.3.10.2.2 - Estratégias para público alvo

Conforme abordado anteriormente, Dornelas *et al* (2008), sugere que os canais de distribuição devem ser escolhidos segundo a estratégia do negócio, e, caso o público-

alvo seja bem segmentado, utilizar canais específicos de distribuição que podem ser considerados como feiras, escolas, empresas e outras organizações tanto públicas ou privadas.

Segundo o relatório emitido pela ASSINCAT à FAPEG, o percentual de escolas do Ensino Fundamental com computadores do Município de Catalão, em 2005, era de 26,5%, sendo que apenas 30,6% destas escolas possuíam acesso à internet. Desta forma, se faz necessário a intervenção da ASSINCAT no fornecimento de cursos de informática aos alunos da rede municipal e estadual para aqueles alunos que queiram aprender de como as TICs são importantes e que existe um mundo a ser descoberto. Para isso é necessário à destinação de cursos específicos para escolas específicas e assim selecionar o conteúdos específicos para este público.

Outro público é para aquelas pessoas que estão desempregadas ou até mesmo empregadas, mas que não conseguem utilizar o computador e nem os programas disponíveis. Para atingi-los é necessário à divulgação nas rádios, no SINE onde procuram empregos e outros locais que julgarem necessário.

O outro público específico é composto pelos idosos, ou seja, pessoas que não tiveram a oportunidade de aprender a utilizar. É necessário que mostrem a elas como a internet pode contribuir para o seu relacionamento, diversão e comodidade. Para atingir este público pode ser feita a divulgação em locais que frequentam, como igrejas, Centro de Convivência da Terceira Idade João Fayad, entre outros etc.

Com isso, a ASSINCAT poderá buscar novos usuários, diversificar a sua forma de atuação, capacitar funcionários de instituições parceiras, ou desenvolver projetos de inclusão digital para diferentes organizações que atendem outras necessidades sociais.

4.3.10.3 - Estratégias de publicidade

Com o objetivo de dar publicidade às ações, é importante a ASSINCAT utilizar veículos de comunicação locais, onde é possível enviar informações sobre novas turmas, período de matrículas e início das aulas para rádios e TV locais, em que possuem o compromisso de divulgar essas ações à sociedade sem nenhum custo. Outra forma de divulgação é através de sua página no *facebook*, mantendo sempre atualizada com informações, fotos dos alunos. Essas alternativas configuram em meios alternativos viáveis e que poderão ser eficazes para chamar atenção tanto dos seus usuários quanto dar publicidade às suas ações.

Para dar visibilidade às ações da ASSINCAT também é importante à realização de cerimônia de entrega dos certificados que até então não foi possível ser realizada segundo o coordenador do projeto. Esta cerimônia será importante tanto para os alunos se sentirão valorizados pela persistência e conquista quanto para a ASSINCAT obter o reconhecimento da sociedade, atrair novos parceiros e também novos alunos.

4.3.10.3 - Plano Financeiro

Apresenta-se na Tabela 4, um plano financeiro anual para ASSINCAT:

Tabela 4: Plano Financeiro para a ASSINCAT

DESCRIÇÃO	UNIDADE	VALORES	QTDA	TOTAL
05 Bolsas (professores)	Un	400,00	12	24.000,00
01 Bolsa (secretária)	Un	400,00	12	4.800,00
Manutenção dos computadores	Mensal	100,00	12	1.200,00
Peças para reposição	Anual	500,00	12	6.000,00
Material impresso	Anual	1.500,00	1	1.500,00
Treinamento/Capacitação	Anual	3.000,00		3.000,00
			Total	R\$ 40.500,00

Fonte: Elaborado pela autora

Verifica-se que a estimativa de recursos necessários para o ano é de R\$ 40.500,00, onde o custo maior é com os professores. Quanto a possibilidade de conseguir voluntários para ministrarem cursos, pode ser uma alternativa, mas conforme constatado nesta pesquisa, existe uma dificuldade em encontrar pessoas dispostas a atuarem sem receber e ainda se estarão realmente comprometidas com as aulas para não haver o cursos faltas e provocar o descontentamento dos alunos. Para isso, seria necessário um trabalho não só para atrair, mas também para manter esses voluntários motivados e comprometidos com o projeto.

No plano financeiro anual também estão previsto os custos com peças para reposição, a manutenção mensal dos computadores para estar sempre em perfeitas condições de uso, além do fornecimento de material didático, capacitação dos professores para atender as demandas demanda levantadas pelos alunos e professores.

Com a projeção financeira em mãos é possível traçar as estratégias e os planos operacionais para garantir assim a sua sustentabilidade para o futuro ou até quando houver a necessidade dos serviços oferecidos.

Sendo assim, a continuidade deste trabalho carece de recursos financeiros para aquisição do material pedagógico.

4.3.10.4 - Sugestões e recomendações

Após o início das matrículas recomenda-se o acompanhamento das mesmas para verificar quais cursos estão tendo mais ou menos demanda, para que todos os cursos tenham um bom número quantitativo de alunos. Também se sugere que no ato da realização da matrícula, os interessados sejam consultados sobre o nível de conhecimento deles e com isso oferecer as opções de cursos mais adequadas e atender os pré-requisitos para a realização dos mais avançados. Com o intuito conhecer melhor os alunos e propor conteúdos específicos. Para isso sugere-se que o acompanhamento das matrículas e dos egressos seja realizado por uma pessoa específica, da qual deve ser provisionada no levantamento da quantidade de bolsista para o projeto.

Os cursos onde o nível de conhecimento dos alunos é mais baixo e que exigem maior atenção do professor, recomenda-se que sejam ministrados por um professor juntamente com um auxiliar, para que consigam atender as necessidades individuais dos alunos e também para verificar se realmente estão conseguindo aprender.

Antes de iniciar as aulas recomenda-se a realização de uma manutenção geral de todos os computadores, para apagar arquivos elaborados pelos alunos anteriores; essa atividade é realizada por um dos professores do infocentro.

Posteriormente, é importante o oferecimento de uma formação inicial para os professores que iniciarão, visando ressaltar o comprometimento dos professores com os dias e horários de suas aulas. Caso seja necessário faltar, comunicarem com antecedência para a devida substituição. Também seria um momento importante para que os professores que atuaram por mais tempo, compartilhem suas experiências com os novatos, auxiliando na elaboração do conteúdo, atividades práticas do dia-dia dos alunos, e também de prepara-los para dificuldades que os alunos apresentarão durante as aulas.

Desta forma, é necessária a preparação das pessoas que serão responsáveis pela divulgação dos cursos, bem como pela realização e acompanhamento das matrículas,

para evitar que turmas fiquem com vagas ociosas, estabelecer um mínimo de alunos matriculados por curso, informar os alunos sobre o início das aulas, bem como qualquer alteração ou cancelamento de cursos.

Melhorar o prazo de emissão e entrega dos certificados, diminuindo o tempo do fornecimento da lista com os nomes dos concluintes pelos professores, da obtenção do código pela universidade, da impressão e da entrega aos alunos.

Oferecer mais cursos mais avançados, aproveitando os conhecimentos que os professores possuem como produção eletrônica, comunicação em rede e produção de imagens, produção de sons e software livre ou viabilizando a formação deles em outras áreas de interesse. Destinar cursos específicos para pessoas que possuem alguma deficiência. Mas, para isso será necessário conhecer os programas específicos e elaborar a metodologia específica para este público. Uma parceria importante nesta ação seria as associações existentes na cidade que atuam em prol do desenvolvimento destas pessoas.

Através da pesquisa realizada, verificou a necessidade de haver melhorias na internet, configuração e manutenção dos computadores, capacitação dos professores, elaboração do material de apoio que dependem de recursos, que ao serem disponibilizados poderão ser atendidos.

Para obtenção dos recursos necessários para atender o plano financeiro anual, recomenda-se realizar uma nova tentativa com o novo gestor que assumirá a prefeitura municipal em um novo mandato, a fim de apresentar a organização, os resultados obtidos e a importância do estabelecimento de uma parceria.

Com o intuito de melhorar a interação com a comunidade sugere-se a tentativa de estabelecer parcerias com outras organizações sociais e criar uma rede de cooperação mútua para que juntas possam criar novas formas de agir, compartilhar experiências e fortalecer suas ações.

Por fim, recomenda-se também que seja realizado um monitoramento da evasão dos alunos, com o intuito de verificar as principais causas e assim elaborar estratégias que possam amenizar para atingir o maior número possível de concluintes.

5. CONCLUSÕES

De acordo com os resultados obtidos nesta pesquisa, que Catalão é uma cidade com grande potencial econômico e que o mercado de trabalho demanda uma mão de obra qualificada, que saibam manusear as tecnologias da informação. Para auxiliar nesta formação, existem duas instituições na cidade que oferecem cursos rápidos de informática, mas que cobram por esta prestação de serviços. Através do levantamento das ONGs existentes, constatou-se que não existem organizações sociais que oferecem gratuitamente estes cursos. Desta forma, justificou a criação da ASSINCAT para promover a inclusão digital dos que se precisam adquirir as habilidades necessárias para manusear o computador, mas que não tem condições de pagar pelo serviço.

Em conformidade com o estudo desenvolvido, a estrutura filosófica da ASSINCAT está alinhada à razão de ser da organização e à função que ela desempenha junto à sociedade. Pela estrutura gerencial, verificou-se que os gestores fundadores são altamente qualificados e contribuíram para que a ASSINCAT atingirem os resultados de forma eficiente e transparente.

Conforme apresentado, o perfil dos alunos que foram atendidos pela ASSINCAT verificou-se que a metade é composta por jovens, (53% da amostra) e a outra por adultos e idosos, a maioria são do sexo feminino (70% da amostra), possuem baixo nível de escolaridade, (visto que apenas 21% da demanda possuem ou estão cursando nível superior) e menos que a metade se encontra no mercado de trabalho (43% estudam e 9% desempregado).

Desta forma, pode-se concluir que as ações da ASSINCAT corroboraram com os propósitos do projeto de promover a inclusão digital de 178 pessoas. O público atendido foi bastante heterogêneo, incluindo desde crianças e adolescentes, de 08 a 16 anos, que correspondem a 36% do público atendido, jovens e adultos, de 18 até 40 anos, com 47% do montante de atendidos e alunos com idade acima de 50 anos, que correspondem a 17% do público.

Assim, pode-se afirmar que existe demanda de conhecimentos relacionados à informática sem distinção de faixa etária e que é pouca a diferença entre o público adulto e idoso, que corresponde a 47% da amostra com o público infantil e jovem, que corresponde a 53% da amostra. Logo, a demanda não representa apenas a preparação e qualificação da mão de obra para o mercado de trabalho, mas a inserção social e

cultural, visto que o público adulto, na maioria das vezes, já se encontra posicionado no mercado.

É interessante ressaltar também que 70% do público atendido é feminino, corroborando com a demanda levantada no objetivo desta pesquisa que é afirmar os direitos das mulheres e crianças. Percebe-se, a partir da demanda encontrada, que este público foi o mais interessado por conhecimentos básicos sobre o uso de computadores e seus programas.

No que se refere à formação escolar do público atendido, a demanda por conhecimentos de informática encontra-se entre a população com menor escolaridade, visto que apenas 20% da demanda possuem ou estão cursando nível superior, apesar de 47% já possuírem idade superior ou igual aos 28 anos de idade.

Além do baixo nível de escolaridade, pode-se afirmar que o público atendido possui baixa renda familiar, visto que cerca de 40% possuem renda familiar igual ou abaixo de um salário mínimo. Logo, pode-se afirmar que existe uma demanda por conhecimentos básicos de informática, principalmente, pela população de baixa renda, visto que somente 23,3% dos alunos possuem renda familiar superior a 3 salários mínimos.

Desta forma, destaca-se a importância dos serviços oferecidos pelo infocentro que, com apenas um ano de funcionamento, obteve o total de 178 alunos concluintes, ou seja, que conseguiram atender às exigências do projeto de ter acima de 75% de presença nas aulas para obter o certificado. Vale ressaltar que atenderam muitos outros alunos que chegaram a iniciar, mas por força maior não puderam terminar.

Foi possível verificar também, que as ações de inclusão digital promovidas pela ASSINCAT contribuíram para alfabetização digital e informacional dos excluídos de Catalão. Isso porque, os alunos aprenderam a manusear o computador e realizar atividades que tinham vontade, mas não conseguiam. Pelos relatos dos alunos e professores, percebeu-se que houveram mudanças na realização de atividade no computador que antes não conseguiam realizar.

Os professores perceberam o quanto a sua participação foi importante neste processo que, ao compartilhar o seu conhecimento, eles também adquiriram habilidades que os ajudarão na sua formação pessoal e profissional. Pessoal, pois aprenderam a lidar com as diferenças, a ser pacientes e se relacionar com pessoas fora do seu ciclo. Profissional, pois participaram de todas as etapas desde o planejamento e execução do um projeto. Espera-se que com essa experiência sejam profissionais diferenciados para

o mercado de trabalho e que não tenham apenas o interesse em produzir ou gerar lucros para as organizações, mas também contribuir socialmente com medidas que trazem cultura e boas condições para a sociedade.

Verificou-se o vasto campo em que a ASSINCAT pode atuar, através do oferecimento de cursos específicos para pessoas que possuem alguma deficiência. Mas, para isso será necessário conhecer os programas específicos e elaborar a metodologia específica para este público. Uma parceria importante nesta ação seria as associações existentes na cidade que atuam em prol do desenvolvimento destas pessoas.

Verificou-se também a necessidade da ASSINCAT destinar uma pessoa específica para acompanhar as matrículas e dos egressos para conhecer o perfil do aluno e melhorar a distribuição das vagas dos cursos ofertados.

Através das sugestões pelos apontadas pelos alunos e professores, pode-se afirmar que algumas poderão ser atendidas com algumas mudanças na estrutura operacional como oferecimento de mais cursos avançados, aproveitando o conhecimento informado pelos professores; melhorar a divulgação e informações sobre os cursos, diminuir o prazo de emissão dos certificados, entre outros. Quanto às sugestões que demandam recursos como a ampliação do quadro de professores, e oferecimento de material didático, através de novas parcerias com os entes públicos.

Desta forma, os resultados evidenciam que os objetivos propostos no início desta pesquisa foram alcançados. Sendo assim, é possível verificar que a ASSINCAT é uma instituição viável, pois dispõem dos recursos necessários para atender com efetividade suas ações de inclusão digital; eficiente, pois cumpriu com os objetivos propostos no projeto submetido à FAPEG, que era a implantação do infocentro na cidade de Catalão; responsável, pois, soube aplicar adequadamente os recursos públicos que lhe foram concedidos, adquirindo equipamentos de boa qualidade, aliado ao menor preço e qualidade; ética e transparente, tendo em vista que forneceu os documentos exigidos pelo órgão de fomento, contendo informações sobre a prestação de contas do dinheiro público recebido.

Desta forma, este estudo concluiu que o plano de negócio constitui como uma ferramenta ideal a ser aplicada nas outras organizações sociais, pelo fornecimento de informações objetivas e precisas para conhecer o ramo de atuação, identificar os possíveis parceiros e aproveitar melhor as oportunidades.

Diante o exposto, para que a ASSINCAT continue a auxiliar no desenvolvimento de suas ações inclusivas, oferecer o apoio estabelecer parcerias com instituições sérias e comprometidas com a sociedade, como ela e que forneça o apoio necessário.

Diante dos resultados obtidos quanto à percepção dos professores, é que o nível de concordância foi alto em relação aos recursos digitais, humanos, enquanto que apenas os sociais ficaram abaixo. Em relação à percepção dos alunos, a diferença apontada foi que, enquanto os recursos sociais obteve baixo nível de concordância na percepção dos professores, na dos alunos foi os recursos físicos. Desta forma, o que precisa mais necessita ser melhorado na visão dos alunos é parte física para os professores é a parte social que necessita de aperfeiçoamento.

Quanto à avaliação do funcionamento da ASSINCAT verificou-se que conexão da internet, a configuração e manutenção dos computadores que também foi identificada nos resultados por parte dos alunos; a dedicação dos alunos, a possibilidade deles atuarem como voluntários, a falta de curso preparatório ou reciclagem e do apoio de agentes externos para oferecer suporte que pudesse haver trocas de experiências.

Nos resultados também destacou que ministrar aulas no infocentro contribuiu para a formação profissional dos professores, possibilitando a experiência na área de licenciatura e proporcionando mais uma possibilidade de atuação na sua carreira profissional.

De maneira geral, observam-se as dificuldades enfrentadas para a condução de projetos sociais, principalmente em relação à falta de acompanhamento e avaliação das políticas públicas implantadas em parceria com as organizações sociais. É necessário haver um estreitamento nessas relações, para que as organizações sociais possam obter as condições necessárias para continuar a prestar os serviços proporcionados à sociedade.

Como estudos futuros, recomenda-se a realização de um workshop com os gestores da ASSINCAT visando à apresentação dos resultados obtidos e um acompanhamento das ações ou mudanças que poderão ocorrer e realizar, posteriormente, a contribuição do plano de negócio proposto.

6. REFERÊNCIAS

ASHOKA Empreendedores Sociais & MCKINSEY & Co. **Empreendimentos Sociais Sustentáveis: como elaborar planos de negócio para organizações sociais**. Editora Peirópolis, 3ª edição, São Paulo – SP, 2001.

ASSUNÇÃO, A. F. G. **Plano de negócio estendido: uma alternativa para o empreendedorismo tecnológico?** Fundação Cultural Dr. Pedro Leopoldo Faculdades Integradas de Pedro LEOPOLDO Programa de Mestrado Profissional em Administração - Pedro Leopoldo: Fipel, 2010. 144p.

ALVES JUNIOR, M. D. **Sustentabilidade na Gestão de Organizações do Terceiro Setor: Um estudo dos Empreendimentos Sociais apoiados pela Ashoka**. 2008. 242 f. [Dissertação de Mestrado] – Programa de Pós-Graduação em Administração. Universidade de Fortaleza, 2008.

ALONSO, L. B. N; FERNEDA, E. SANTANA, G. P. **Inclusão digital e inclusão social: contribuições teóricas e metodológicas**. Barbarói. Santa Cruz do Sul, n. 32, jan./jul 2010.

ARMANI, D. O. **Desenvolvimento Institucional como condição de sustentabilidade das ONG no Brasil**. In: Câmara, C. (Org.) Aids e Sustentabilidade: sobre as ações das Organizações da Sociedade Civil. Brasília: Ministério da Saúde, 2003.

BARRETO JUNIOR, I. F; RODRIGUES, C. B. **Exclusão e inclusão digitais e seus reflexos no exercício dos direitos fundamentais**. Revista de Direitos Emergentes na Sociedade Global (REDESG), Universidade Federal de Santa Maria - RS, 2012.

BRANDÃO, O. A.; SILVA, A. O; GUADAGNIN, L. A. **Das origens do estado ao advento do terceiro setor**. ANPAD 2008.

BRASIL. **Ministério da Ciência e Tecnologia - Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia** 2015 (Ibict). Disponível em: <http://inclusao.ibict.br/index>. Acesso em: 10/10/2010

CARVALHO, M. S. R. M. **A trajetória da internet no Brasil: do surgimento das redes de computadores à instituição dos mecanismos de governança**. 239 f. [Dissertação de Mestrado]. Programa de Pós-Graduação de Engenharia da Computação da Universidade Federal Do Rio De Janeiro, Rio de Janeiro – RJ, 2006.

CARVALHO, A. M. Grossi de. **Apropriação da informação: um olhar sobre as políticas públicas sociais de inclusão digital**. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Filosofia e Ciências, Marília - SP, 2010.

CAZZOLATO, N. K. **As dificuldades de Gestão das Organizações Não-Governamentais**. Revista da Faculdade de Administração e Economia, Brasil, 1,

nov. 2009. Disponível em: <https://www.metodista.br/revistas/revistas-metodista/index.php/ReFAE/article/view/1287>. Acesso em: 20 fev. 2016

COELHO, S. C. T. **Terceiro Setor, um estudo comparado entre o Brasil e Estados Unidos**. São Paulo: Editora Senac, 2000.

COSTA, R. V. **Telecentros.BR: uma análise territorial da inclusão digital face à exclusão social no Brasil**. 124 f. [Dissertação de Mestrado]. Programa de Pós-Graduação em Geografia do Instituto de Ciências Humanas da Universidade de Brasília (UnB), Brasília. 2012.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988. 292 p.

CRUZ, I. M. da. **Iniciativas de inclusão digital: um estudo sobre o programa de telecentros comunitários da cidade de São Paulo**. 2007. Dissertação (Mestrado em Administração) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2007. doi:10.11606/D.12.2007.tde-30012008-111224. Acesso em: 2015-11-15.

DAVID, N. Z. de; SILVA, E, M; OLIVEIRA, M. C. de. **Análise de ambiente por meio da metodologia SWOT: Uma aplicação no setor automobilístico**. Revista Espacios 13v34n10/13341017

DORNELAS, J. C. A. **Plano de Negócios, a ferramenta de gestão do empreendedor** Disponível em <http://www.josedornelas.com.br/artigos/plano-de-negocios-a-ferramenta-de-gestao-do-empreendedor/#sthash.Q8i3aP7e.dpuf> Acesso em 10/02/2016. 2006

_____ **Empreendedorismo, transformando ideias em negócio**. 3 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, v. 1. 2001. 300 p.

DRUCKER, P. **Administração de Organizações Sem fins Lucrativos**. São Paulo: Pioneira, 1995. 166p. Educação e o cidadão do século 21. Um plano de ação da Juventude. São Paulo: AIESEC e NACL, 1996.

DRUMOND, A. M.; RODRIGUES, L. P. D.; FARONI, W. **Predominância ou coexistência? Modelos de administração pública brasileira na Política Nacional de Habitação**. Revista de Administração Pública (RAP) – Rio de Janeiro-RJ, 48 (1):3-25, jan./fev. 2014

FAYOL, H. **Administração geral e industrial**. São Paulo: Atlas, 1960

FERNANDES, R. C. **Privado, porém público: o terceiro setor na América Latina**. Rio de Janeiro: Relume-Dumará, 1994.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.

FLEURY, A; FLEURY, M. T. L. **Aprendizagem e gestão do conhecimento**. In: DUTRA, J. S. (Organizador). *Gestão por competência: um modelo avançado para o gerenciamento de pessoas*. São Paulo: Editora Gente, 2001a.p. 95-107

FREITAS, C. M. F. de; MELO, V. S. **Principais ferramentas de gestão aplicadas** na Faculdade de Ciências Sociais aplicadas do sul de Minas – FACESM. 5º Encontro Científico Sul Mineiro de Administração Contabilidade e Economia, Itajubá – MG, 2013.

FRANCO, A. **A questão do fim público das organizações do terceiro setor**. In: relatório sobre o desenvolvimento humano no Brasil. São Paulo: PNUD/IPEA, 1997.

GERHARDT, T. E; SILVEIRA, D. T. (Org). **Métodos de Pesquisa**. Universidade Aberta do Brasil – UAB/UFRGS e pelo Curso de Graduação Tecnológica - Planejamento e Gestão para o Desenvolvimento Rural da SEAD/UFRGS, - Porto Alegre. Editora da UFRGS, 2009.

GONÇALVES, H. V. **Inclusão Digital como Direito Fundamental**. 2011. 135 f. [Dissertação de Mestrado]. Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo, São Paulo 2011

GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2008.

HEIDEMANN, F. G. **Do sonho do progresso às políticas de desenvolvimento**. In: _____.; SALM, José Francisco (Org.). *Políticas públicas e desenvolvimento: bases epistemológicas e modelos de análise*. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2009

HUDSON, M. **Administrando organizações do terceiro setor: o desafio de administrar sem receita**. São Paulo: Makron Brooks, 1999.

IBGE. **Pesquisas e Indicadores**. Disponível em: <http://cidades.ibge.gov.br/xtras/perfil.php?codmun=520510> Acesso em 22/05/2016.

IMB. Disponível em <http://www.imb.go.gov.br/>. Acessado em 18/08/2016

IPEA. Disponível em <http://mapaosc.ipea.gov.br/> Acessado entre os dias 25/05 a 06/06

JUNIOR, M.D.A. FONTENELE **Estratégias de Gestão para a Sustentabilidade de Organizações do Terceiro Setor – Um Estudo dos Empreendimentos Sociais Apoiados pela Ashoka**. ENANPAD 2009.

KINIGHT, P. T. **A internet no Brasil: origens, estratégia, desenvolvimento e governança**, Authorhouse, Estados Unidos, 2014.

LEMONS, A. **Cibercultura**. Porto Alegre: Sulina, 2004.

LEMONS, A.; COSTA, L. F. Um modelo de inclusão digital: o caso de Salvador. **Revista de Economia Política de la Informacion y Comunicación**, Vol VIII, n. 6. Sep – DIC 2005.

LÉVY, P. **As tecnologias da inteligência: o futuro do pensamento na era da informática.** Rio de Janeiro: Ed. 34, 1993

LEMOS, A.; COSTA, L. F. **Um modelo de inclusão digital: o caso de Salvador.** Revista de Economia Política de la Información y Comunicación, Vol VIII, n. 6. Sep – DIC 2005.

LITTO, F. **Telecentros comunitários** – uma resposta à “exclusão digital”. Disponível em: <http://www.cidec.futuro.usp.br/artigos/artigo1.html>, 2001. Acesso: 20/07/2014.

LIZUKA, S. E. **Um estudo exploratório sobre a exclusão digital e as organizações sem fins lucrativos da cidade de São Paulo.** 184p. [Dissertação de Mestrado] – Escola de Administração de Empresas de São Paulo, Fundação Getúlio Vargas, São Paulo, 2003.

MADEIRA, F. R; BRACARDI, M. R. **O Desafio das Estatísticas do Terceiro Setor,** Fundação SEADE, São Paulo, 2003;

MAMMINI, B. **A relação entre estratégia e estrutura no varejo.** Tese Departamento de Administração da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo – SP, 2006.

MANZINI, E.J. **Considerações sobre a elaboração de roteiro para entrevista semiestruturada.** In: MARQUEZINE: M. C.; ALMEIDA, M. A.; OMOTE; S. (Orgs.) Colóquios sobre pesquisa em Educação Especial. Londrina:eduel, 2003. p.11-25.

MATTELART, Armand. **História da sociedade da informação.** São Paulo: Loyola, 2002.

MADEIRA, F. R. e BRACARDI, M. R. **O Desafio das Estatísticas do Terceiro Setor,** Fundação SEADE, S. Paulo, 2003;

MEDEIROS, M. **Políticas Públicas de Inclusão Digital do Governo Lula (2003-2009):** uma análise dos programas e leis. 2010. 159 f. [Dissertação de Mestrado]. Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas, Estratégias, UFRJ, Rio de Janeiro. 2010

MEDEROS NETO, B. **Avaliação dos impactos dos processos de inclusão digital e informacional nos usuários de programas e projetos no Brasil** [Tese de Doutorado] Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília (UNB), 186 f. Brasília-DF, 2012.

MINAYO, M. C. S. (Org). **Pesquisa Social: pesquisa, método e criatividade.** Petrópolis, RJ: Vozes, 1994

MINAYO, M. C. S. (Org.). **Pesquisa Social: teórica, método e criatividade.** Petrópolis, Vozes, 2007.

MOREIRA, I. DE C. **A inclusão social e a popularização da ciência e tecnologia no Brasil**. Revista Inclusão Social, Brasília, IBICT, v. 1, n. 2, 2006. Disponível em: Revista Inclusão Social. Brasília: IBICT, v. 1, n. 2, 2006. Acesso em: 10.10.2014

MORI, K. C. **Políticas públicas para inclusão digital no Brasil: aspectos institucionais e efetividade em iniciativas federais de disseminação de telecentros no período 2000-2010-2011**. 351f [Tese de Doutorado]. Programa de Pós-Graduação em Política Social do Departamento de Serviço Social do Instituto de Ciências Humanas da Universidade de Brasília, Brasília. 2011

NAZARIO, H. A. **A inclusão digital: os usos da internet em telecentros e lanhouses por jovens de baixa renda**. [Dissertação de Mestrado]. 114 fl. Universidade Estácio de Sá, 114 f. Rio de Janeiro, 2010.

NERI, M. **Mapa da exclusão digital**. Fundação Getúlio Vargas (FGV), CPS. 190 p. Rio de Janeiro – RJ. 2012

OLIVEIRA, S. **Políticas Públicas de Inclusão Digital no Brasil 1997-2011**. 2011 [Dissertação de Mestrado]. Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento Regional da Faculdade Alves Faria (ALFA), Goiânia. 2011

ONGs: Um Perfil. **Cadastro das Associadas à ABONG. ABONG - Associação Brasileira de Organizações Não Governamentais**. São Paulo: ABONG, 1998. 203p.

PASSOS, J. C.; ABREU, M. **A Inclusão Digital como Mecanismo de Inclusão Social: um olhar sobre os resultados de alguns Projetos Sociais**, 2011.

PÁDUA, E; MATALLO M. de. **Metodologia da Pesquisa: Abordagem teórico-prática**. 10ª ed. Campinas, SP. Papirus 2004.

PEDROSA, A. C. G. **Competências Gerenciais no terceiro setor – organizações não governamentais na cidade de Fortaleza-Ceará**. Dissertação Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal do Ceará, Fortaleza 2008.

RAMAL, S. A. **Proposta de plano de negócios para empreendimentos sociais**. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio). 2005

RAMOS, I. L. P. M. **O plano de negócios nas organizações sociais** [Dissertação de Mestrado]. Mestrado em Ciências Empresariais da Universidade Técnica de Lisboa. 47 f. 2012.

RABELO, S. L. **Indicadores de sustentabilidade: uma sequência metodológica para a mensuração do progresso ao desenvolvimento sustentável**. [Dissertação de Mestrado]. Pós-graduação em Desenvolvimento e Meio Ambiente da Universidade Federal do Ceará. 170 f. 2007

ROSA, C. A. **Como elaborar um plano de negócios**. SEBRAE (organizador) 158 f. 2013

RONDELLI, E. Quatro passos para a inclusão digital. Revista Sete Pontos. Rio de Janeiro: Universidade Estácio de Sá, n. 5, 2003. Disponível em: <http://www.comunicacao.pro.br/setepontos/5/4passos.htm>. Acesso em 15 dez 2015.

RUA, M. G. **Análise de políticas públicas: conceitos básicos**. Disponível em: http://vsites.unb.br/ceam/nucleos/omni/observa/downloads/pol_publicas.PDF. 2007
Acesso em 10/12/2015.

SALIM, C. S. **Construindo planos de empreendimentos: negócios lucrativos, ações sociais e desenvolvimento local**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

SALIM, C. S.; HOCHMAN, N.; RAMAL, A. C.; RAMAL, S. A. **Construindo planos de negócios: todos os passos para planejar e desenvolver negócios de sucesso**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

SILVA, M. E; COSTA, A. C. V; GÓMEZ, C. R. **Sustentabilidade no terceiro setor: o desafio de harmonizar as dimensões da sustentabilidade em uma ONG**. Revista REUNA, Belo Horizonte, v.16, n.3, p. 75- 92, ISSN 2179-8834, jul.- set. 2011

SILVA, M. T. C. da. **A geopolítica da rede e a governança global de internet a partir da cúpula mundial sobre a sociedade da informação**. (Tese) Programa de Pós-Graduação Geografia Humana, da Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da Universidade de São Paulo - SP, 2008.

SILVA NETO, C; CARVALHO, J. O. F de. **O programa de inclusão digital do governo brasileiro: análise sob a perspectiva da interseção entre ciência da informação e interação humano computador**. Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Campinas, v. 5, n. 2, p. 25-52, jan/jun. 2008. ISSN: 1678-765X.

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

SILVEIRA, S. A; CASSINNO, João (Orgs). **Software livre e inclusão digital**. São Paulo: Conrad Editora Brasil, 2003.

SORJ, Bernardo. Brasil@povo.com – **A luta contra a desigualdade na Sociedade da Informação**. Rio de Janeiro/ Brasília: Jorge Zahar/Unesco, 2003.

SOUZA, C. **Políticas públicas: uma revisão da literatura**. Sociologias. Porto Alegre, ano 8, n. 16, jul/dez 2006, p. 20-45.

SCHMIDT, João Pedro. **Para entender as políticas públicas: aspectos conceituais e metodológicos**. In: REIS, Jorge Renato dos; LEAL, Rogerio Gesta (Org.). Direitos sociais e políticas públicas: desafios contemporâneos. Santa Cruz do Sul: Edunisc, 2008, Tomo 8. P. 23x7-2333.

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

TERRIBILI FILHO A. **Escopo de projeto para criação de um plano de negócios.** SSN1984-3372 Revista Eletrônica de Estratégia & Negócios <http://portaldeperiodicos.unisul.br/index.php/EeN/index> 2014

TEIXEIRA, E. C. **O Papel das Políticas Públicas no Desenvolvimento Local e na Transformação da Realidade.** Acesso em 10/06/2015. 2002.

TORRES S. J. J. **Terceiro Setor: afinando conceitos.** Instituto de Estudo, pesquisas e projetos da UECE – IEPRO, Universidade Estadual do Ceará, Fortaleza, 2003.

TIC DOMICÍLIOS. Pesquisa sobre o uso das tecnologias de comunicação e informação em domicílios. In Comitê Gestor da Internet no Brasil – CGI.br. Disponível em <http://cetic.br/tics/usuarios/2015/total-brasil/A1>. Acessado em 20 de Outubro de 2015. São Paulo, 2014.

THISEL, D. B. **Captação de recursos para o terceiro setor aspectos jurídicos.** In: Comissão de Direito do Terceiro Setor, OAB, São Paulo – SP. 2011.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos.** Porto Alegre-RS: Artemed Editora, 2010.

WARSCHAUER, M. **Tecnologia e Inclusão Social: a exclusão digital em debate.** Tradução Carlos Szlak. São Paulo. Senac. 2006

APÊNDICE A: Questionário aplicado aos alunos da ASSINCAT

Pesquisa sobre a Associação Infocentro e Cultura Digital de Catalão-GO (ASSINCAT)

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado a participar de uma pesquisa de mestrado. Meu nome é Ana Maria Rodrigues de Resende, sou aluna do Programa de Pós-Graduação em Gestão Organizacional da Universidade Federal de Goiás, Regional Catalão. Nesta pesquisa estou sob orientação da Prof. Dr. André Carlos Silva e temos o objetivo de avaliar o funcionamento do infocentro.

- Informações sobre o termo de consentimento livre e esclarecido: este termo está disponibilizado no formato eletrônico. Caso julgue necessário, poderá haver uma explicação individual que pode ser combinada por e-mail: ana.resende@ufopiano.edu.br.
- Objetivo da pesquisa: identificar como você utiliza as tecnologias digitais e como está o funcionamento do infocentro visando verificar os benefícios provenientes pelos cursos ofertados e o aperfeiçoamento de suas ações para melhor servir à comunidade de Catalão.
- Procedimentos do estudo: você deverá preencher um questionário via internet, respondendo da forma mais verdadeira possível. Serão feitas perguntas sobre seus dados pessoais, hábitos de utilização do computador e internet, avaliação da infraestrutura, conteúdos utilizados nos cursos ofertados, instrutores do infocentro e a interação com a comunidade onde está inserido.
- Risco e benefícios: O preenchimento deste questionário possui caráter sigiloso, dessa forma, os sujeitos não terão suas identidades expostas e, por isso, não estarão expostos à riscos físicos, psicológicos, sociais e/ou educacionais. Além disso, vale ressaltar que essa pesquisa não gerará benefícios aos sujeitos participantes.
- Voluntariedade na pesquisa: Sua participação é voluntária e não apresenta nenhum custo. Você poderá retirar o seu consentimento a qualquer momento, sem qualquer prejuízo.

Após ler com atenção este documento, no caso de aceitar fazer parte do estudo, marque "concordo".

Em caso de dúvida sobre a pesquisa, você poderá entrar em contato com os pesquisadores responsáveis, Sra. Ana Maria Rodrigues de Resende pelo telefone (64) 98142-3611, Prof. Dr. André Carlos Silva pelo telefone (64) 98403-8716 ou com o Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Goiás, nos telefones (62) 3521-1215.

*Obrigatório

1. *

Marcar apenas uma oval.

- Concordo
- Discordo

Pesquisa sobre a Associação Infocentro e Cultura de Catalão-GO (ASSINCAT)

Por favor, preencha o questionário abaixo da forma mais fiel possível! Obrigada.

IDENTIFICAÇÃO

2. 1. Data de nascimento *

Exemplo: 15 de dezembro de 2012

3. 2. Sexo *

Marcar apenas uma oval.

- Feminino
- Masculino

4. 3. Escolaridade *

Marcar apenas uma oval.

- Ensino fundamental incompleto;
- Ensino fundamental completo;
- Ensino médio completo;
- Ensino médio incompleto;
- Superior incompleto;
- Superior completo;
- Pós-graduação;

5. 4. Qual a sua ocupação? *

Marcar apenas uma oval.

- Apenas estuda;
- Empregado de empresa privada;
- Servidor Público;
- Dono do próprio negócio;
- Autônomo;
- Aposentado
- Desempregado
- Outro: _____

6. 5. Qual a renda familiar? *

Marcar apenas uma oval.

- Menos 1 salário mínimo (menos que R\$ 880,00);
- 1 salário mínimo (R\$ 880,00);
- 2 salários mínimos (R\$ 1.760,00);
- Acima de 3 salários mínimos (acima de R\$ 2.640,00);

7. 6. Você fez ou faz algum tipo de trabalho voluntário?

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não

UTILIZAÇÃO DAS TECNOLOGIAS DIGITAIS

8. 1. Há quanto tempo você utiliza computadores? *

Marcar apenas uma oval.

- Menos de 1 mês
- De 1 a 3 meses
- De 3 a 6 meses
- De 6 meses a 1 ano
- Mais de 1 ano

9. 2. Como você tomou conhecimento do infocentro? *

Marcar apenas uma oval.

- Amigos ou conhecidos
- televisão
- Jornal
- Internet
- Outros. _____

10. 3. Em quais destes locais você utiliza o computador com acesso à internet?

Marque todas que se aplicam.

- Casa
- Trabalho
- Escola
- Lan house
- Centro de acesso publico gratuito
- Outros. _____

11. 4. Quais destas atividades você realiza através da internet: *

Marque todas que se aplicam.

- Envio e recebimento de e-mail;
- Participação de sites de relacionamento (Facebook, Instagran, Orkut etc)
- Envio de mensagens instantâneas;
- Procura informações sobre serviços e produtos na Internet ;
- Busca por informações relacionadas à diversão e entretenimento;
- Busca por informações sobre serviços públicos;
- Assisti a filmes ou vídeos;
- jogos on-line;
- Leitura de jornais e revistas;
- Cursos on-line;
- Pesquisas escolares;
- Operações bancárias e compras.

Infraestrutura do infocentro

12. 1. Assinale abaixo sua opinião sobre a infraestrutura do infocentro: *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Discordo totalmente	Discordo em partes	Neutro (nem concorda e nem discorda)	Concorda em partes	Concorda totalmente
O ambiente físico do infocentro é um local acessível a todos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A quantidade de equipamentos disponíveis atende adequadamente à demandas da comunidade.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O infocentro possui uma boa conexão com a internet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A qualidade dos equipamentos disponíveis no infocentro é satisfatório.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A configuração dos computadores disponíveis no infocentro está adequada para as necessidades da comunidade.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O ambiente físico do infocentro é acolhedor para a comunidade.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A quantidade de equipamentos quebrados ou em manutenção não é muito grande.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Conteúdos Digitais

13. 1. Assinale abaixo sua opinião sobre os conteúdos ministrados nas aulas do infocentro:

Marcar apenas uma ova por linha.

	Discordo totalmente	Discordo em partes	Neutro (nem concorda e nem discorda)	Concorda em partes	Concorda totalmente
Os cursos ministrados no infocentro contribuem para que as pessoas desenvolvam a auto-aprendizagem.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os cursos ofertados auxiliam nos primeiros contatos com o computador.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O infocentro oferece as condições necessárias para a realização de pesquisas na internet de melhor qualidade.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O infocentro serve de ponte para que a comunidade possa usar portais e serviços disponibilizados na internet pela prefeitura e outros órgãos do governo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os cursos ofertados contribuem para sua formação profissional.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
As atividades realizadas pelo infocentro exploram questões práticas do dia-a-dia da comunidade.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os cursos ofertados pelo infocentro são úteis e interessantes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Comunidade

14. 1. Assinale abaixo sua opinião sobre a interação do infocentro com a comunidade:

Marcar apenas uma ova por linha.

	Discordo totalmente	Discordo em partes	Neutro (nem concorda e nem discorda)	Concorda em partes	Concorda totalmente
O infocentro tem sido útil para que a comunidade consiga melhorias para a região	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O infocentro propicia melhor interação entre a comunidade e a prefeitura, as administrações regionais e outros órgãos públicos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Outras instituições sociais da cidade podem aproveitar do infocentro para realização de atividade em conjunto.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tenho o Interesse em se dedicar como voluntário, auxiliando outras pessoas a utilizar o computador e internet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O infocentro é um espaço de convivência para a comunidade.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Instrutores

15. 1. Assinale abaixo sua opinião sobre os professores do infocentro:

Discordo totalmente	Discordo em partes	Neutro (nem concorda e nem discorda)	Concorda em partes	Concorda totalmente
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sua opinião

16. 1. Qual a sua expectativa em realizar um curso no infocentro?

17. 2. O que mudou na sua vida com a realização deste curso?

18. 3. Na sua opinião, o que precisa ser melhorado no infocentro ?

Powered by
 Google Forms

APÊNDICE B: Questionário aplicado aos professores da ASSINCAT

Pesquisa sobre o infocentro (Professores)

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado a participar de uma pesquisa de mestrado. Meu nome é Ana Maria Rodrigues de Resende, sou aluna do Programa de Pós-Graduação em Gestão Organizacional da Universidade Federal de Goiás, Regional Catalão. Nesta pesquisa estou sob orientação da Prof. Dr. André Carlos Silva e temos o objetivo de avaliar o funcionamento do infocentro.

- Informações sobre o termo de consentimento livre e esclarecido: este termo está disponibilizado no formato eletrônico. Caso julgue necessário, poderá haver uma explicação individual que pode ser combinada por e-mail: ana.resende@ufgoiano.edu.br.
- Objetivo da pesquisa: identificar como você utiliza as tecnologias digitais e como está o funcionamento do infocentro visando verificar os benefícios provenientes pelos cursos ofertados e o aperfeiçoamento de suas ações para melhor servir à comunidade de Catalão.
- Procedimentos do estudo: você deverá preencher um questionário via internet, respondendo da forma mais verdadeira possível. Serão feitas perguntas sobre seus dados pessoais, hábitos de utilização do computador e internet, avaliação da infraestrutura, conteúdos utilizados nos cursos ofertados, instrutores do infocentro e a interação com a comunidade onde está inserido.
- Risco e benefícios: O preenchimento deste questionário possui caráter sigiloso, dessa forma, os sujeitos não terão suas identidades expostas e, por isso, não estarão expostos a riscos físicos, psicológicos, sociais e/ou educacionais. Além disso, vale ressaltar que essa pesquisa não gerará benefícios aos sujeitos participantes.
- Voluntariedade na pesquisa: Sua participação é voluntária e não apresenta nenhum custo. Você poderá retirar o seu consentimento a qualquer momento, sem qualquer prejuízo.

Após ler com atenção este documento, no caso de aceitar fazer parte do estudo, marque "concordo".

Em caso de dúvida sobre a pesquisa, você poderá entrar em contato com os pesquisadores responsáveis, Sra. Ana Maria Rodrigues de Resende pelo telefone (64) 98142-3611, Prof. Dr. André Carlos Silva pelo telefone (64) 98403-8716 ou com o Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Goiás, nos telefones (62) 3521-1215.

*Obrigatório

1. Marcar apenas uma oval.

- Concordo
- Discordo

Pesquisa sobre o Infocentro da ASSINCAT

Por favor, preencha o questionário abaixo da forma mais fiel possível! Obrigada.

IDENTIFICAÇÃO

2. 1. Sexo *

Marcar apenas uma oval.

- Feminino
- Masculino

3. 2. Data de nascimento

Exemplo: 15 de dezembro de 2012

4. 3. Indique seu nível de escolaridade.

Discordo totalmente Discordo em partes Neutro (nem concorda e nem discorda) Concorda em partes Concorda totalmente

	Completo	Incompleto
Ensino médio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Curso superior	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Especialização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mestrado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Doutorado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. 4. Há quanto tempo você trabalha no infocentro:

Marcar apenas uma oval.

- Menos que 3 meses
- De 3 a 9 meses
- De 9 a 1 ano
- 1 ano e 3 meses a 1 ano e 6 meses
- Acima de 1 ano e 6 meses

6. 5. Você fez ou faz algum tipo de trabalho voluntário?

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não

7. 6. Você tem habilidades no uso de tecnologias para:

Marque todas que se aplicam.

- produção de texto
- produção de imagens
- produção de sons
- comunicação comunitária
- comunicação em rede
- produção de software livre
- publicação eletrônica

8. 7. Você está satisfeito com a sua fluência no uso das tecnologias para ... *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Discordo totalmente	Discordo em partes	Neutro (nem concorda e nem discorda)	Concorda em partes	Concorda totalmente
Uso social e em rede	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Solução de problemas comunitários	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O desenvolvimento sustentável local	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Infraestrutura do infocentro

9. 1. Assinale abaixo sua opinião sobre a infraestrutura do infocentro: *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Discordo totalmente	Discordo em partes	Neutro (nem concorda e nem discorda)	Concorda em partes	Concorda totalmente
O ambiente físico do infocentro é um local acessível a todos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A quantidade de equipamentos disponíveis atende adequadamente às demandas da comunidade.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O infocentro possui uma boa conexão com a internet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A qualidade dos equipamentos disponíveis no infocentro é satisfatório.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A configuração dos computadores disponíveis no infocentro está adequada para as necessidades da comunidade.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O ambiente físico do infocentro é acolhedor para a comunidade.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A quantidade de equipamentos quebrados ou em manutenção não é muito grande.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Conteúdos Digitais

10. 1. Assinale abaixo sua opinião sobre os conteúdos ministrados nas aulas infraestrutura do infocentro: *

	Discordo em partes	Neutro (nem concorda e nem discorda)	Concorda em partes	Concorda totalmente
Os cursos ministrados no infocentro contribuem para que as pessoas desenvolvam a auto-aprendizagem.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os cursos ofertados auxiliam nos primeiros contatos com o computador.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O infocentro oferece as condições necessárias para a realização de pesquisas na internet de melhor qualidade.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O infocentro serve de ponte para que a comunidade possa usar portais e serviços disponibilizados na internet pela prefeitura e outros órgãos do governo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os cursos ofertados contribuem para a formação profissional dos alunos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
As atividades realizadas pelo infocentro exploram questões práticas do dia-a-dia da comunidade.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os cursos ofertados pelo infocentro são úteis e interessantes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Comunidade

11. 1. Assinale abaixo sua opinião sobre a interação do infocentro com a comunidade: *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Discordo totalmente	Discordo em partes	Neutro (nem concorda e nem discorda)	Concorda em partes	Concorda totalmente
O infocentro tem sido útil para que a comunidade consiga melhorias para a região	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O infocentro propicia melhor interação entre a comunidade e a prefeitura, as administrações regionais e outros órgãos públicos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Outras instituições sociais da cidade podem aproveitar do infocentro para realização de atividade em conjunto.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tenho o interesse em ser voluntário, auxiliando outras pessoas a utilizar o computador e internet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O infocentro é um espaço de convivência para a comunidade.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

As aulas no infocentro

12. 1. Assinale abaixo sua opinião sobre as aulas no infocentro. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Discordo totalmente	Discordo em partes	Neutro (nem concorda e nem discorda)	Concorda em partes	Concorda totalmente
A quantidade de monitores do telecentro é suficiente para atender aos seus usuários.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ministrar aulas no infocentro contribuiu para a sua formação profissional.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os cursos ofertados no infocentro proporciona melhorias na vida dos alunos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nas aulas é estimulado a auto aprendizagem dos alunos para que possam utilizar o computador com autonomia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Foi oferecido algum curso preparatório ou reciclagem no infocentro.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O infocentro conta com o apoio de agentes externos para dar suporte e possibilitar a troca de experiências.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os alunos são dedicados e interessados durante as aulas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O nível de conhecimento dos alunos em relação ao uso do computador é baixo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sua opinião

13. 1. O que a experiência no infocentro proporcionou na sua vida?

14. 2. Através dos cursos que você ministrou, o você poderia destacar de mudanças ocorridas nos alunos.

15. 3. Na sua opinião, o que precisa ser melhorado no infocentro?

Powered by
 Google Forms

ANEXO 1: Termo de Anuência da ASSINCAT



TERMO DE ANUÊNCIA

A Associação Infocentro e Cultura Digital de Catalão (GO) está de acordo com a execução do projeto de pesquisa intitulado “PLANO DE NEGÓCIOS PARA A ASSOCIAÇÃO INFOCENTRO E CULTURA DIGITAL DE CATALÃO (GO) ”, coordenado pela pesquisadora Ana Maria Rodrigues de Resende, desenvolvido sob a orientação de André Carlos Silva na **Universidade Federal de Goiás**.

A Associação Infocentro e Cultura Digital de Catalão (GO) assume o compromisso de apoiar o desenvolvimento da referida pesquisa pela autorização da coleta de dados durante os meses de maio de 2016 e julho de 2016.

Declaramos ciência de que nossa instituição é coparticipante do presente projeto de pesquisa, e requeremos o compromisso dos pesquisadores responsáveis com o resguardo da segurança e bem-estar dos participantes de pesquisa nela recrutados.

Catalão, de de 2015.

Associação Infocentro e Cultura Digital de Catalão
(ASSINCAT)

ANEXO 2: Folha de rosto do projeto submetido ao Comitê de Ética



MINISTÉRIO DA SAÚDE - Conselho Nacional de Saúde - Comissão Nacional de Ética em Pesquisa – CONEP


FOLHA DE ROSTO PARA PESQUISA ENVOLVENDO SERES HUMANOS

1. Projeto de Pesquisa: PLANO DE NEGÓCIOS PARA A ASSOCIAÇÃO INFOCENTRO E CULTURA DIGITAL DE CATALÃO - GO			
2. Número de Participantes da Pesquisa: 1			
3. Área Temática:			
4. Área do Conhecimento: Grande Área 6. Ciências Sociais Aplicadas			
PESQUISADOR RESPONSÁVEL			
5. Nome: Ana Maria Rodrigues de Resende			
6. CPF: 014.972.241-95	7. Endereço (Rua, n.º): Av. 20 de Agosto nº 410 SETOR CENTRAL CATALAO GOIAS 75701140		
8. Nacionalidade: BRASILEIRO	9. Telefone: (64) 3441-7400	10. Outro Telefone:	11. Email: ana.resende@ifgoiano.edu.br
Termo de Compromisso: Declaro que conheço e cumprirei os requisitos da Resolução CNS 466/12 e suas complementares. Comprometo-me a utilizar os materiais e dados coletados exclusivamente para os fins previstos no protocolo e a publicar os resultados sejam eles favoráveis ou não. Aceito as responsabilidades pela condução científica do projeto acima. Tenho ciência que essa folha será anexada ao projeto devidamente assinada por todos os responsáveis e fará parte integrante da documentação do mesmo.			
Data: _____ / _____ / _____			
Assinatura _____			
INSTITUIÇÃO PROPONENTE			
Não se aplica.			
PATROCINADOR PRINCIPAL			
Não se aplica.			

ANEXO 3: Documento de aprovação do projeto pelo Comitê de Ética

Título da Pesquisa: PLANO DE NEGÓCIOS PARA A ASSOCIAÇÃO INFOCENTRO E CULTURA DIGITAL DE CATALÃO - GO
Pesquisador Responsável: Ana Maria Rodrigues de Resende
Área Temática:
Versão: 1
CAAE: 55315116.1.0000.5083
Submetido em: 19/04/2016
Instituição Proponente:
Situação da Versão do Projeto: Aprovado
Localização atual da Versão do Projeto: Pesquisador Responsável
Patrocinador Principal: Financiamento Próprio




Comprovante de Recepção:  PB_COMPROVANTE_RECEPCAO_700316

DOCUMENTOS DO PROJETO DE PESQUISA

- ↳ Versão Atual Aprovada (PO) - Versão 1
 - ↳ Projeto Original (PO) - Versão 1
 - ↳ Documentos do Projeto
 - ↳ Comprovante de Recepção - Submissão
 - ↳ Declaração de Instituição e Infraestrutura
 - ↳ Folha de Rosto - Submissão 1
 - ↳ Informações Básicas do Projeto - Subm
 - ↳ Projeto Detalhado / Brochura Investigaç
 - ↳ Recurso Anexado pelo Pesquisador - S
 - ↳ TCLE / Termos de Assentimento / Justif
 - ↳ Apreciação 1 - Universidade Federal de Go
 - ↳ Projeto Completo

Tipo de Documento	Situação	Arquivo	Postagem	Ações
-------------------	----------	---------	----------	-------

LISTA DE APECIAÇÕES DO PROJETO

Apreciação *	Pesquisador Responsável *	Versão *	Submissão *	Modificação *	Situação *	Exclusiva do Centro Coord. *	Ações
PO	Ana Maria Rodrigues de Resende	1	19/04/2016	01/05/2016	Aprovado	Não	   

HISTÓRICO DE TRÂMITES

Apreciação	Data/Hora	Tipo Trâmite	Versão	Perfil	Origem	Destino	Informações
PO	01/05/2016 12:01:10	Parecer liberado	1	Coordenador	Universidade Federal de Goiás - UFG	PESQUISADOR	
PO	01/05/2016 12:00:32	Parecer do colegiado emitido	1	Coordenador	Universidade Federal de Goiás - UFG	Universidade Federal de Goiás - UFG	
PO	19/05/2016 22:13:42	Parecer do relator emitido	1	Membro do CEP	Universidade Federal de Goiás - UFG	Universidade Federal de Goiás - UFG	
PO	29/04/2016 09:11:04	Aceitação de Elaboração de Relatoria	1	Membro do CEP	Universidade Federal de Goiás - UFG	Universidade Federal de Goiás - UFG	
PO	28/04/2016 11:25:15	Confirmação de Indicação de Relatoria	1	Coordenador	Universidade Federal de Goiás - UFG	Universidade Federal de Goiás - UFG	
PO	28/04/2016 11:16:25	Indicação de Relatoria	1	Secretária	Universidade Federal de Goiás - UFG	Universidade Federal de Goiás - UFG	
PO	19/04/2016 11:27:31	Aceitação do PP	1	Secretária	Universidade Federal de Goiás - UFG	Universidade Federal de Goiás - UFG	
PO	19/04/2016 10:52:52	Submetido pela CONEP para avaliação do CEP	1	Administrador	CONEP	Universidade Federal de Goiás - UFG	Prezados (as), Enviamos este projeto para vossa apr Ver mais >>
PO	19/04/2016 10:05:10	Submetido para avaliação do CEP	1	Pesquisador Principal	PESQUISADOR	CONEP	