

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA – UNISERPRO
Modalidade a distância

Regina Barbosa Fraga

**PROJETO PILOTO DE IMPLEMENTAÇÃO DE UMA AÇÃO
EDUCACIONAL PARA MUDANÇA DE ATITUDE EM RELAÇÃO AO
USO DE SERVIÇOS DE GOVERNO ELETRÔNICO**

Porto Alegre

2014

Regina Barbosa Fraga

**PROJETO PILOTO DE IMPLEMENTAÇÃO DE UMA AÇÃO
EDUCACIONAL PARA MUDANÇA DE ATITUDE EM RELAÇÃO AO
USO DE SERVIÇOS DE GOVERNO ELETRÔNICO**

Trabalho de Conclusão de curso, apresentada ao
Curso de Especialização em Gestão Pública -
UNISERPRO - modalidade a distância da
Universidade Federal do Rio Grande do Sul como
requisito para a obtenção do título de especialista.

Orientador: Prof. Dr. Luis Roque Klering

Porto Alegre

2014

Regina Barbosa Fraga

**PROJETO PILOTO DE IMPLEMENTAÇÃO DE UMA AÇÃO
EDUCACIONAL PARA MUDANÇA DE ATITUDE EM RELAÇÃO AO
USO DE SERVIÇOS DE GOVERNO ELETRÔNICO**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentada ao
Curso de Especialização em Gestão Pública -
UNISERPRO - modalidade a distância da
Universidade Federal do Rio Grande do Sul como
requisito para a obtenção do título de especialista.

Aprovado em XX de mês de 2014.

BANCA EXAMINADORA:

Prof. (colocar nome do professor integrante da banca)

Prof (colocar nome do professor integrante da banca)

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho a todos que contribuíram para o meu desenvolvimento pessoal e profissional e em especial aos meus pais, que me ensinaram os primeiros e mais importantes ensinamentos.

AGRADECIMENTOS

Meus sinceros agradecimentos a todos que me ajudaram e participaram do desenvolvimento desta pesquisa. Agradeço especialmente a Rosária Lanzotti Moraes e ao Carlos Murilo da Silva Valadares.

RESUMO

Este trabalho propõe o uso de uma ação educacional sobre Governo Eletrônico, como forma de incentivar e estimular cidadãos para o acesso e utilização dos serviços virtuais e informações disponibilizadas pelo governo. Esta ação educacional consistiu em um curso de natureza informativa e formativa, na modalidade a distância, desenvolvido para o ambiente virtual de aprendizagem Moodle. A estrutura do curso, oferece conteúdos explicativos, fóruns de discussão e exercícios que simulam as atividades cotidianas dos indivíduos que buscam acesso a esses serviços. As atividades oferecidas pelo curso foram: [1] situações específicas de interação entre aluno e tutor e entre alunos e alunos; [2] situações de compartilhamento de experiências pessoais entre os alunos, e; [3] situações que refletem o cotidiano dos participantes. Os principais fundamentos teóricos da pesquisa se situaram no domínio das teorias relativas ao sócio-interacionismo de Vygotsky, a cognição situada de Lave e à aprendizagem experiencial de Kolb. O curso foi aplicado a um grupo de alunos, cujas respostas a perguntas e registros de participação constituíram os elementos de análise. Os procedimentos metodológicos utilizados neste estudo referem-se à pesquisa de natureza quantitativa, mas também qualitativa. Com base na pesquisa realizada, constatou-se que o curso é capaz de oferecer conhecimentos sobre a internet e os serviços ali disponíveis, em especial aqueles oferecidos pelo governo, promovendo maior interação entre cidadãos e governos das diferentes esferas governamentais. Os alunos ao final do curso conheceram e reconheceram estes serviços e puderam se apropriar dos conhecimentos proporcionados.

Palavras-chaves: Governo Eletrônico, aprendizagem mediada por computador, cognição situada, aprendizagem experiencial.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Portal da Escola de Inclusão Sociodigital do Serpro	27
Figura 2 - Sr. Governo.....	29
Figura 3 - Sra. Sociedade.....	29
Figura 4 - Exercício avaliativo do curso Governo Eletrônico.....	32
Figura 5 - Fórum avaliativo do curso Governo Eletrônico.....	33
Figura 6 - Tela do tópico Brasil Mapeado do curso Governo Eletrônico.....	34

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 -	Proporção de indivíduos que utilizaram governo eletrônico nos últimos 12 meses Percentual (%) - Anos 2008 e 2013.....	17
Tabela 2 -	Obtenção de documentos – Anos 2008 e 2013.....	17
Tabela 3 -	Solicitar serviços junto à Previdência Social – Anos 2008 e 2013.....	18
Tabela 4 -	Obter informações sobre impostos e taxas em sites do governo – Anos 2008 e 2013.....	18
Tabela 5 -	Fazer inscrição em concursos públicos – Anos 2008 e 2013.....	18
Tabela 6 -	Distribuição de frequência dos respondentes por idade.....	39
Tabela 7 -	Idade X Busca ativa por serviços de governo eletrônico.....	40
Tabela 8 -	Distribuição de frequência dos respondentes por formação escolar.....	41
Tabela 9 -	Escolaridade X Busca ativa por serviços de governo eletrônico.....	41
Tabela 10 -	Distribuição de frequência dos respondentes por renda.....	42
Tabela 11 -	Renda X Busca ativa por serviços de governo eletrônico.....	42
Tabela 12 -	Empregabilidade X Busca ativa por serviços de governo eletrônico.....	43
Tabela 13 -	Distribuição de frequência dos respondentes por motivos de utilização da internet.....	44
Tabela 14 -	Distribuição de frequência dos respondentes de nota para o curso.....	46
Tabela 15 -	Distribuição de frequência das notas dos alunos no fórum avaliativo do curso.....	48
Tabela 16 -	Distribuição de frequência das notas dos alunos no exercício avaliativo do curso.....	49
Tabela 17 -	Distribuição de frequência das notas finais dos alunos no curso.....	49

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	10
2 GOVERNO ELETRÔNICO	13
2.1 ALGUMAS DEFINIÇÕES E ASPECTOS DE GOVERNO ELETRÔNICO... 13	
2.2 GOVERNO ELETRÔNICO NO BRASIL..... 14	
2.3 IMPEDIMENTOS AO ACESSO DOS SERVIÇOS E INFORMAÇÕES DE GOVERNO ELETRÔNICO..... 16	
3 O CURSO GOVERNO ELETRÔNICO: INTERNET E CIDADANIA	24
3.1 TEORIAS DA APRENDIZAGEM..... 24	
3.2 ESCOLA DE INCLUSÃO SOCIODIGITAL DO SERPRO..... 26	
3.3 PLANEJAMENTO EDUCACIONAL DO CURSO	28
4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS..... 35	
4.1 MÉTODO ESCOLHIDO E JUSTIFICATIVA	35
4.2 HIPÓTESES DA PESQUISA	35
4.3 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS..... 35	
4.4 A AMOSTRA DOS RESPONDENTES DO INSTRUMENTO DE PESQUISA..... 36	
4.5 APLICAÇÃO DO INSTRUMENTO DE PESQUISA..... 36	
4.6 ANÁLISE DOS DADOS..... 37	
5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	38
5.1 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS OBTIDOS DO QUESTIONÁRIO INICIAL E FINAL DO CURSO E DO FÓRUM AVALIATIVO	38
5.2 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS OBTIDOS DO QUESTIONÁRIO COMPLEMENTAR DE FINAL DO CURSO..... 50	

5.3 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS OBTIDOS DA PESQUISA COM ESPECIALISTAS EM GOVERNO ELETRÔNICO	52
CONSIDERAÇÕES FINAIS	54
REFERÊNCIAS	56
ANEXO A - COMENTÁRIOS E SUGESTÕES DOS ALUNOS PARA O CURSO	59
ANEXO B - RESPOSTAS DOS ALUNOS AO FÓRUM AVALIATIVO DO CURSO...	61
ANEXO C - RESPOSTAS DOS ALUNOS AO QUESTIONÁRIO COMPLEMENTAR DE FINAL DO CURSO	74
APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO INICIAL DO CURSO	77
APÊNDICE B - QUESTIONÁRIO FINAL DO CURSO.....	79
APÊNDICE C - QUESTIONÁRIO COMPLEMENTAR DE FINAL DO CURSO	80

INTRODUÇÃO

Com a evolução e a intensa utilização das novas Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) pela sociedade, e o avanço da internet, um novo conceito se fez presente na administração pública: o conceito de governo eletrônico.

Conforme os estudos de Oliveira (2009) e Cunha (2010) observa-se que esta evolução trouxe para a administração dos recursos públicos dos municípios, dos estados e do governo brasileiro, a possibilidade de ampliar a eficiência e a efetividade da administração pública e promover uma maior aproximação e participação na comunicação entre os cidadãos e os governos. Como resultados há uma melhoria na qualidade, no atendimento das demandas de forma mais organizada, mais eficiente e efetiva, com transparência nas ações e sem a necessidade da presença física, permitindo que o cidadão, cada vez mais atento aos seus direitos de cidadania, participe e valide as ações dos governos. Ou seja, com a implementação do governo eletrônico há o fortalecimento da democracia.

Porém, segundo análise de resultados da Pesquisa TIC Domicílios e Usuários 2013 (CGI.br, 2013), o acesso aos serviços de governo ainda não é efetivo, apesar da ampliação dos serviços de governo eletrônico no país. Segundo dados da Pesquisa TIC Domicílios e Usuários de 2013 (CGI, 2013), 63% dos cidadãos preferem fazer o contato pessoalmente com os órgãos do governo, ou seja, segundo a amostra, mais da metade da população. Destes 63% o destaque é para questões de escolaridade, faixa etária, classe e renda: 71% possuem escolaridade mais baixa (analfabeto/educação infantil); 68% tem idade entre 45 e 59 anos; em relação a renda familiar 74% estão na faixa de três até cinco salários mínimos; e 69% pertencentes as classes D e E. São vários os fatores que habilitam e inibem o uso dos espaços virtuais e uma das possibilidades de inserção dos cidadãos nestes espaços é a capacitação.

Para esta pesquisa foi desenvolvido e aplicado um curso a distância sobre Governo Eletrônico: Internet e Cidadania, para o público em geral, mas preferencialmente para as classes C, D e E pela condição mais recente de inclusão. A escolha do tema desta pesquisa está relacionada à área de atuação da pesquisadora, que trabalha na Universidade Corporativa do Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro), bem como gestora/administradora da Escola de Inclusão Sociodigital do Serpro, escola virtual disponibilizada pelo Serpro onde são ofertados de forma gratuita vários cursos para toda a sociedade.

Tendo em vista que o Serpro exerce um papel importante junto à sociedade na busca da

redução das desigualdades sociais no nosso país, objetiva-se (como resultado prático desta pesquisa) contribuir para o seu Programa de Responsabilidade Social, disponibilizando um curso na sua Escola de Inclusão Sociodigital do Serpro¹ e demonstrar que é possível instruir a população em relação às potencialidades do uso do governo eletrônico. A escola pode ser acessada a partir de qualquer computador conectado à internet, seja em computadores pessoais, escolas, telecentros, *lanhouses*, entre outros. O curso é disponibilizado nesta escola para qualquer pessoa interessada neste conhecimento.

Também por meio do seu Programa de Responsabilidade Social, o Serpro disponibiliza atualmente 15 cursos para instalação em ambiente *Moodle*, que podem ser utilizados, desde que respeitados os termos da licença *Creative Commons*, por qualquer órgão do governo, sociedade ou pessoa interessada em promover a disseminação do conhecimento². O presente curso, desenvolvido como projeto-piloto de pesquisa para esta monografia, também ficará disponível nesta página para uso livre por escolas, órgãos do governo ou qualquer pessoa interessada em disseminar este conhecimento.

Outra proposta é criar uma lista de serviços de governo eletrônico, alimentada por contribuições de alunos do próprio curso, separados por região e disponibilizar em todos os telecentros implantados pelo Serpro e também para todos os telecentros que tiverem interesse.

O tipo de pesquisa utilizado neste trabalho foi de levantamento de campo (survey) do tipo quantitativa-descritiva, bem como do tipo qualitativo; via questionários com perguntas abertas e fechadas, a uma amostra indicativa da população dos alunos aprovados nas duas turmas-piloto do curso de Governo Eletrônico, para responderem sobre o problema focado. Também foi realizada uma pesquisa qualitativa com especialistas em governo eletrônico, encaminhada via correio eletrônico.

O tema da pesquisa é: desenvolvimento de uma ação educacional como forma de promover, estimular e avaliar o interesse dos cidadãos pelo uso dos serviços de governo eletrônico. Face ao exposto questiona-se: como atingir as pessoas, principalmente as das classes C, D e E em assuntos sobre governo eletrônico? Como proporcionar conhecimentos sobre a internet e os vários serviços ali disponíveis, em especial aqueles oferecidos pelo governo, em todos os níveis, bem como sobre as potencialidades do uso da internet quanto ao uso destes serviços e interação entre cidadãos e

1 <<https://inclusao.serpro.gov.br/>>

2 A lista de cursos e os termos da licença podem ser visualizados em <<http://www4.serpro.gov.br/inclusao/conteudos-educacionais-livres>>

governo?

Para tanto, os objetivos desta pesquisa foram estruturados da seguinte forma:

O objetivo geral é implementar uma ação educacional a distância sobre governo eletrônico, como forma de promover e estimular o interesse dos cidadãos pelo uso dos serviços de governo eletrônico.

Que se desdobra nos seguintes objetivos específicos:

[1] Discutir a natureza dos impedimentos em relação ao acesso, principalmente das pessoas das classes C, D e E, aos serviços de governo eletrônico: limitações de cultura e nível de instrução, restrições de acesso, de qualidade do serviço, e outros;); [2] Discutir quais são os elementos e características necessárias a uma ação educacional cujo objetivo é promover o acesso, principalmente das classes C, D e E, aos serviços de governo eletrônico; [3] Implementar um curso voltado para promover e estimular o interesse pelo uso dos serviços de governo eletrônico, por meio de um ambiente virtual de aprendizagem; [4] Aplicar o curso a um conjunto de alunos e realizar pesquisa de opinião junto aos alunos concluintes do curso e especialistas no assunto governo eletrônico para obtenção de dados e proceder sua análise, visando avaliar a efetividade da ação educacional na apropriação e utilização do conhecimento, de forma que este projeto educacional sirva de referência para oferta em maior amplitude.

O trabalho encontra-se estruturado em seis capítulos, a contar da presente introdução. Inicialmente se apresenta uma revisão da literatura sobre o conceito de governo eletrônico e um breve histórico sobre a evolução do governo eletrônico no Brasil e são apresentados e analisados os resultados do avanço do governo eletrônico no país, a partir da Pesquisa TIC Domicílios e Empresas – pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação no Brasil do ano de 2013. Na sequência se descreve a construção e implementação do curso desenvolvido para esta pesquisa: Governo Eletrônico: Internet e Cidadania. São apresentados as principais teorias da aprendizagem utilizadas como suporte para a elaboração do curso; os elementos e as características do curso: seu objetivo, carga horária, público-alvo, conteúdo programático, a metodologia e a avaliação da aprendizagem utilizada. Posteriormente é apresentada a metodologia do trabalho onde são explicitados o método utilizado para a pesquisa; bem como a justificativa, os meios de investigação, o universo e a amostra, e também como ocorreu a coleta dos dados. Em seguida são apresentados os dados e analisados os resultados. E por fim, no último capítulo, são apresentados os resultados e as conclusões do projeto-piloto de implementação de uma ação educacional para mudança de atitude em relação ao uso de serviços de governo eletrônico.

2 GOVERNO ELETRÔNICO

Neste capítulo são abordados conceitos e alguns aspectos considerados importantes relativos ao governo eletrônico. Apresenta-se um pequeno histórico da evolução do governo eletrônico no Brasil, considerando este um movimento recente, portanto sujeito a constantes mudanças. Por fim, são apresentados alguns possíveis motivos de impedimento ao acesso a esses serviços, principalmente relativos às pessoas das classes C, D e E. Pressupõe-se que esses impedimentos se encontram no domínio das limitações de cultura e nível de instrução, restrições de acesso, de qualidade do serviço, entre outros.

2.1 ALGUMAS DEFINIÇÕES E ASPECTOS DE GOVERNO ELETRÔNICO

As definições encontradas sobre governo eletrônico na literatura refletem as mudanças das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), da internet, da menor ou maior eficácia e eficiência na prestação dos serviços públicos, necessidade de transparência de gestão e do fortalecimento da democracia. Oliveira (2009), por exemplo, relaciona o conceito de governo eletrônico às mudanças das TICs e principalmente da internet, que foram no seu entender, elementos que contribuem fortemente para a alteração das formas de relacionamento da Administração Pública com a comunidade. De forma semelhante os usuários também têm seus modelos de relacionamento com a Administração Pública alterados, devido principalmente a disponibilização de serviços a distância, ou seja, sem a presença física. Para definir Governo Eletrônico, Oliveira (2009, p. 8) recorre ao conceito proposto pela Divisão de Administração Pública e Gestão para o Desenvolvimento do Departamento de Economia e Assuntos Sociais das Nações Unidas (UNDESA/ONU):

Governo eletrônico é um governo que aplica a TIC para transformar suas relações internas e externas para otimizar a execução de suas funções. O conceito de governo eletrônico tem como centralidade o uso da TIC em todas as áreas onde seja possível reconstruir a estrutura de governo, redesenhar processos, informatizar atividades operacionais e prover serviços melhores para a sociedade.

Oliveira (2009) afirma que o governo eletrônico está alicerçado no atendimento ao cidadão, na gestão interna e no desenvolvimento e fortalecimento da democracia.

Segundo Cunha (2010, p. 73), governo eletrônico:

[...] trata-se do uso da tecnologia da informação e comunicação para se construir um governo aberto e ágil, ampliar a cidadania, aumentar a transparência da gestão e a participação dos cidadãos na fiscalização do poder público, democratizar o acesso aos serviços e informações na Internet e aumentar a eficiência dos serviços públicos.

Para Borges e Silva (2006, p. 129), o conceito de governo eletrônico se apoia nas TICs, mas principalmente “[...] no livre fluxo de informação que ela possibilita, o que cogita-se pode levar a maiores chances de práticas de cidadania [...]”. Para as autoras, a posse da informação pelo usuário potencializa a construção e a prática cidadã, indispensável para o sucesso de políticas de governo eletrônico. Cidadãos aptos para o uso da informação exercem com mais responsabilidade e consciência sua participação política. Faz-se necessário, portanto, que o cidadão tenha as condições necessárias para interagir com a informação em meio digital (BORGES E SILVA, 2006).

Chahin, *et al* (2004) apresentam alguns aspectos importantes de governo eletrônico, entre eles:

- a possibilidade desta forma de gestão oferecer condições para a melhoria dos serviços públicos e dos processos administrativos;
- aumento da eficiência na prestação de serviços;
- a promoção da integração entre os órgãos do governo;
- a promoção da transparência e da participação democrática, viabilizando o exercício da cidadania e combatendo a exclusão digital.

Observa-se que o avanço da internet trouxe para a administração dos recursos públicos dos municípios, dos estados e do governo brasileiro, a possibilidade de ampliar a eficiência e a efetividade da administração pública e promover uma maior aproximação e participação na comunicação entre os cidadãos e os governos. Como resultados há uma melhoria na qualidade, no atendimento das demandas de forma mais organizada, mais eficiente e efetiva, com transparência nas ações e sem a necessidade da presença física, permitindo que o cidadão, cada vez mais atento aos seus direitos de cidadania, participe e valide as ações dos governos. Ou seja, com a implementação do governo eletrônico há o fortalecimento da democracia.

No tópico seguinte, apresenta-se um histórico do governo eletrônico no Brasil com os fatos mais marcantes nos últimos anos e os direcionamentos para que ocorra o fortalecimento do programa de governo eletrônico.

2.2 GOVERNO ELETRÔNICO NO BRASIL

De acordo com Cunha (2010), o governo eletrônico teve início no Brasil nos anos 90, apesar de a informática pública brasileira ter se iniciado nos anos 60. Este início se deu principalmente

pela disponibilização da internet para o público e também por iniciativas de reforma administrativa, permitindo deste modo que governos brasileiros pudessem oferecer serviços e informações públicas em formato eletrônico para os cidadãos (CUNHA, 2010). Segundo o autor somente em 1995 foram disponibilizados os primeiros domínios gov.br e páginas governamentais para uso pelo público.

Em 2000 foi publicado o “Livro Verde da Sociedade de Informação”, que segundo Cepik e Canabarro (2010a) visava orientar e direcionar a inserção do Brasil na sociedade da informação. O capítulo 6 deste documento, intitulado “Governo ao Alcance de Todos”, serviu como fundamento para a elaboração da proposta de formulação do Programa de Governo Eletrônico no Brasil. Chahin, *et al* (2004, p. 36) informam que:

O documento também considera fundamental “a inclusão social e a ampliação do uso da tecnologia de informação pelo cidadão brasileiro, que deve possibilitar a universalização e democratização do acesso aos serviços, com quiosques públicos ou comunitários, além da interiorização dos serviços do governo”.

Entre os serviços de internet que foram disponibilizados naquele momento vale citar:

- a entrega de declaração do imposto de renda,
- a divulgação de editais de compras governamentais,
- o cadastramento de fornecedores governamentais,
- o acompanhamento de processos judiciais,
- a prestação de informações sobre aposentadorias e benefícios da previdência social,
- informações sobre programas do governo federal (CHAHIN, *et al* 2004).

Outro serviço importante disponibilizado naquele momento foi o portal único para a oferta de serviços e informações ao cidadão, o Rede Governo³, depois chamado portal de e-gov⁴ (CHAHIN, *et al* 2004). Atualmente o portal é chamado Portal Brasil⁵.

De acordo com Oliveira (2009), a partir de 2004, o Comitê Executivo de Governo Eletrônico (CEGE), que foi criado em 2000 no âmbito do Conselho de Governo e que representa a instância máxima do programa de governo eletrônico, indicou novos direcionamentos para o programa governo eletrônico visando o seu fortalecimento, entre eles:

- a promoção da cidadania como uma das prioridades do governo;

3 <www.redegoverno.gov.br>

4 <www.e.gov.br>

5 <<http://www.brasil.gov.br/>>

- a inclusão digital e o governo eletrônico como indissociáveis;
- a utilização do software livre como recurso estratégico para a implementação do governo eletrônico;
- a gestão do conhecimento como estratégia para articulação e gestão das políticas públicas;
- a racionalização do uso dos recursos;
- a adoção de políticas, normas e padrões comuns de forma a sustentar as ações de implantação e operação de governo eletrônico;
- a integração das ações com outros níveis de governo e com os outros poderes (OLIVEIRA, 2009).

Apesar desses direcionamentos para que ocorra o fortalecimento do programa de governo eletrônico, pode-se verificar no tópico seguinte, que de 2008 até 2013, o acesso aos serviços de governo ainda não é efetivo e o cenário se alterou pouco nesse ínterim. Grande parte da população ainda prefere fazer o contato pessoalmente. Adiante, abordam-se os fatores que promovem a participação e interação do cidadão com o governo nos ambientes virtuais, e os fatores que inibem esta participação e interação.

2.3 IMPEDIMENTOS AO ACESSO DOS SERVIÇOS E INFORMAÇÕES DE GOVERNO ELETRÔNICO

A partir da análise da Pesquisa TIC Domicílios e Empresas – pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação no Brasil de 2008 (CGI.br), Barbosa, *et al.* (2009, p.131), explicam que a utilização dos serviços públicos pela população brasileira ainda não é efetivo, apesar da ampliação dos serviços de governo eletrônico no país, observando que as “[...] camadas sociais de menor poder aquisitivo e de baixa renda familiar são as que menos utilizam esses serviços e são as mais populosas [...]”. Ao comparar o fator classe social desta pesquisa com os mesmos dados atualizados em 2013, disponível no site do Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br, 2013), é possível verificar que o cenário pouco mudou, como mostra a Tabela 1.

**Tabela 1 – Proporção de indivíduos que utilizaram governo eletrônico nos últimos 12 meses
Percentual (%) - Anos 2008 e 2013**

Classe Social	Ano 2008		Ano 2013	
	Utilizaram	Não utilizaram	Utilizaram	Não utilizaram
A	77	23	87	13
B	52	48	79	21
C	24	76	59	41
DE	5	95	45	55

Fonte: Elaborado pela autora

Na comparação do número de usuários nos anos tratados na tabela é possível verificar que houve um aumento de utilização dos serviços de governo eletrônico entre os anos comparados. Contudo é possível verificar que uma considerável parte da população, incluindo indivíduos de todas as classes sociais, ainda não utilizavam os serviços de governo eletrônico no ano de 2013. É possível também notar que as pessoas das classes C, D e E compõem o conjunto mais numeroso dentre aqueles que não utilizaram serviços de governo eletrônico no período considerado.

Segundo análise de resultados da Pesquisa TIC Domicílios e Usuários (CGI.br, 2013), em 2013, 68% dos indivíduos entrevistados declararam ter utilizado algum dos serviços de governo eletrônico. Entre os usuários de internet que utilizam com mais frequência os serviços de governo eletrônico são aqueles que possuem Ensino Superior (86%), com idade entre 35 a 44 anos (74%) e pertencentes a classe A (87%).

A maioria dos serviços de governo eletrônico fornecidos pela administração pública ainda são poucos utilizados por todas as classes e principalmente pelas classes C, D e E em relação as classes A e B tanto em 2008 quanto em 2013. Eis alguns exemplos:

- Buscar informações sobre como emitir documentos (carteira de identidade, carteira de trabalho, CPF, etc.). Como mostra a Tabela 2, o número de pessoas que utilizaram o serviço diminuiu em 2013 com relação a 2008, em todas as classes sociais.

Tabela 2 - Obtenção de documentos – Anos 2008 e 2013

Classe Social	Percentual (%) - 2008	Percentual (%) - 2013
A	35	44
B	36	32
C	30	23
DE	25	14

Fonte: Elaborado pela autora

- Solicitar serviços junto à Previdência Social. Como mostra a Tabela 3, o cenário pouco alterou em 2013 com relação a 2008.

Tabela 3 – Solicitar serviços junto à Previdência Social – Anos 2008 e 2013

Classe Social	Percentual (%) - 2008	Percentual (%) - 2013
A	13	13
B	12	12
C	8	7
DE	5	5

Fonte: Elaborado pela autora

- Obter informações sobre impostos e taxas em sites do governo. Como mostra a Tabela 4, o cenário pouco alterou em 2013 com relação a 2008, principalmente em relação as classes C, D e E. Na classe A, a quantidade de acessos aumentou.

Tabela 4 - Obter informações sobre impostos e taxas em sites do governo – Anos 2008 e 2013

Classe Social	Percentual (%) - 2008	Percentual (%) - 2013
A	38	53
B	36	33
C	15	13
DE	8	8

Fonte: Elaborado pela autora

- Fazer inscrição em concursos públicos. Como mostra a Tabela 5, o número de pessoas que utilizaram o serviço diminuiu em 2013 com relação a 2008, em todas as classes sociais.

Tabela 5 - Fazer inscrição em concursos públicos – Anos 2008 e 2013

Classe Social	Percentual (%) - 2008	Percentual (%) - 2013
A	46	28
B	45	28
C	39	19
DE	34	13

Fonte: Elaborado pela autora

Segundo dados da Pesquisa TIC Domicílios e Usuários de 2008 (CGI, 2008), sobre a proporção de usuários de internet que não utilizaram os serviços de governo eletrônico, o principal motivo – 53%, é que eles preferem fazer o contato pessoalmente com os órgãos do governo.

Os outros motivos são:

- Preocupação com proteção e segurança dos meus dados: 19%;
- Usar a internet para contato com a administração pública é muito complicado: 17%;
- Os serviços de que eu preciso são difíceis de encontrar: 13%;

- O custo de acesso é muito caro: 9%;
- Os serviços de que eu preciso não estão disponíveis na internet: 9%;
- Dificilmente recebo retorno (resposta) às minhas solicitações: 5%;
- Os serviços de que eu preciso estão disponíveis na internet, mas não é possível completar a transação: 3%.

Já em 2013, segundo dados da Pesquisa TIC Domicílios e Usuários de 2013 (CGI, 2013), sobre a proporção de usuários de internet que não utilizaram dos serviços de governo eletrônico, o principal motivo – 63% é que eles preferem fazer o contato pessoalmente com os órgãos do governo, ou seja, segundo a amostra, mais da metade da população. Destes 63% o destaque é para questões de escolaridade, faixa etária, classe e renda. Dos que preferem fazer o contato pessoalmente, 71% possuem escolaridade mais baixa (analfabeto/educação infantil); 68% tem idade entre 45 e 59 anos; em relação a renda familiar 74% estão na faixa de três até cinco salários mínimos; e 69% pertencentes as classes D e E.

Os outros motivos são:

- Os serviços de que eu preciso são difíceis de encontrar: 14%;
- Preocupação com proteção e segurança dos meus dados: 14%;
- Usar a internet para contato com a administração pública é muito complicado: 12%;
- Os serviços de que eu preciso não estão disponíveis na internet: 11%;
- Dificilmente recebo retorno (resposta) às minhas solicitações: 9%;
- Os serviços de que eu preciso estão disponíveis na internet, mas não é possível completar a transação: 4%.

Os motivos obtidos pela Pesquisa TIC Domicílios e Usuários de 2013 (CGI, 2013), sobre a proporção de usuários de internet que não utilizaram dos serviços de governo eletrônico, não permitem chegar a uma conclusão sobre as razões da diminuição de acessos a alguns serviços de governo eletrônico, de 2013 em relação a 2008.

Barbosa, *et al.* (2009) apresentam fatores habilitadores de acesso a serviços de governo eletrônico, termo que definem como aqueles contextos ou situações que promovem a participação e interação do cidadão com o governo nos ambientes virtuais. Apontam seis fatores relevantes: posse e uso do computador e internet, uso dos centros públicos de acesso pago à internet, necessidade de comunicação e obtenção de informações, custo do acesso à internet, programas de inclusão digital e

nível de educação e renda familiar.

Em relação ao primeiro fator, da posse e uso do computador e internet, os autores (2009) referem que o crescimento na disponibilidade de computador e acesso à internet nas residências têm aumentado nos últimos anos, apesar de haver uma parcela da população brasileira distante dos espaços virtuais e da participação democrática *online*. Já em 2013, segundo dados da Pesquisa TIC Domicílios e Usuários de 2013 (CGI, 2013), é a primeira vez que a proporção de usuários de internet ultrapassa a metade da população (51%). Na classe A, 97% está conectado a internet, e na classe B, 78%. Porém permanece o desafio da universalização nas classes C (49%) e, principalmente, nas classes D e E (17%).

O segundo fator habilitador é, segundo Barbosa, *et al.* (2009), o uso dos centros públicos de acesso pago à internet. De acordo com os autores, o local utilizado para acessar os espaços virtuais pode favorecer ou inibir o uso do computador e da internet. Neste quesito, conforme Pesquisa TIC Domicílios e Usuários de 2013 (CGI, 2013), o Brasil precisa ter atenção especial para a formulação de políticas públicas, pois a população usuária de internet nas áreas urbanas cresceu 18 pontos percentuais nos últimos seis anos, enquanto em áreas rurais o crescimento foi de apenas 6 pontos.

A classe A, em 2013, continua liderando com a presença de computador e acesso à internet em domicílios: 97%; na classe B a proporção também é alta: 78%. Contudo o desafio de universalização permanece em relação às classes C (49%) e, sobretudo, nas classes D e E (17%).

O uso dos centros públicos de acesso pago à internet, conhecidos como *lanhouses*, utilizada como alternativa para a ausência de computador e acesso à internet nos domicílios, apresentou decréscimo significativo nos últimos 6 anos, passando de 48% em 2008 para 18% em 2013. Contudo, ainda é uma grande alternativa entre a população de áreas rurais (24%), das regiões Norte (32%), Nordeste (27%) e das classes D e E (34%). Os centros públicos de acesso gratuito, como bibliotecas e telecentros são utilizados por apenas 5% dos usuários de internet de acordo com Pesquisa TIC Domicílios e Usuários de 2013 (CGI, 2013).

Segundo Barbosa, *et al.* (2009), o terceiro fator habilitador promove a participação e interação do cidadão com o governo nos ambientes virtuais: abarca a necessidade de comunicação e obtenção de informações pelos cidadãos, em que deveria haver um intenso uso dos espaços virtuais de participação democrática como um meio para poupar recursos próprios, gerar renda, reivindicar direitos, aprimorar conhecimentos, entre outros. Entretanto, as pesquisas tanto em 2008 quanto em 2013 apontam para uma baixa percepção do potencial de utilização dos espaços virtuais pela população. Em 2008 quase metade dos usuários de computador (44%) declarou não ter tido

interesse ou necessidade na utilização da internet. Em 2013, dos usuários que nunca utilizaram a internet (42%), a Pesquisa TIC Domicílios e Usuários de 2013 (CGI, 2013) apontou que 70% declararam falta de necessidade ou interesse. O percentual é o mesmo para os que declararam falta de habilidade com o computador.

O quarto fator habilitador é o custo (acessível) de acesso à internet. De acordo com Barbosa, *et al.* (2009), a redução do custo certamente é um fator habilitador do uso de espaços virtuais. Entretanto, o custo ainda é uma grande barreira. Segundo a Pesquisa TIC Domicílios e Usuários de 2013 (CGI, 2013), dos 42% de usuários que nunca utilizaram a internet, 26% declararam falta de condições para pagar o acesso e 25% declararam inexistência de local para utilizar o computador.

O quinto fator habilitador, programas de inclusão digital, que segundo Barbosa, *et al.* (2009), constitui um fator habilitador muito relevante, principalmente quando estes programas são direcionados para as classes C, D e E e às áreas sem infraestrutura (rurais e remotas). Conforme citado anteriormente, a partir da análise de resultados da Pesquisa TIC Domicílios e Usuários (CGI.br, 2013), os usuários de internet que utilizam com mais frequência os serviços de governo eletrônico são aqueles pertencentes a classe A (87%).

E o sexto fator habilitador para Barbosa, *et al.* (2009), é o nível de educação e renda familiar. Verificamos na Tabela 1, que tanto em 2008 quanto em 2013 as camadas sociais com menor poder aquisitivo são as que menos utilizam os serviços de governo eletrônico e também que, entre os usuários de internet que utilizam com mais frequência os serviços de governo eletrônico, estão aqueles que possuem Ensino Superior (86%). Salienta-se que, entre todos estes fatores tratados, os autores consideram como essenciais: computador, internet e capacitação.

Em relação aos fatores que inibem a participação e interação, ainda segundo Barbosa *et al.* (2009), está: a falta de visibilidade – comunicação deficiente, complexidade de uso, falta de confiança (segurança) na internet.

A falta de visibilidade – a comunicação do governo com a sociedade sobre a existência dos espaços virtuais é praticamente inexistente. É necessário melhoria na comunicação sobre os serviços de governo disponíveis na internet para toda a sociedade e que os cidadãos se apropriem dos benefícios oferecidos pelo governo eletrônico. Outro problema detectado é o cidadão não receber resposta dos órgãos governamentais ou quando recebe não atende à sua expectativa. Esta informação é confirmada tanto na Pesquisa TIC Domicílios e Usuários de 2008 (CGI, 2008) - 5%, quanto na de 2013 (CGI, 2013) – 9%. É necessário que se ofereça maior visibilidade, segurança, prontidão e eficácia nas respostas dos serviços públicos. Ou seja, melhoria na qualidade dos serviços (BARBOSA *et al.* 2009).

Outro fator inibidor é a complexidade de uso – segundo Barbosa *et al.* (2009), a falta de habilidade no uso do computador e da internet pelo cidadão brasileiro. De acordo com a Pesquisa TIC Domicílios e Usuários de 2013 (CGI, 2013), 70% declararam falta de habilidade com o computador. Desta porcentagem o problema está mais concentrado na população menos escolarizada, reforçando a necessidade de políticas e estratégias com foco na disseminação de habilidades e desenvolvimento de competências básicas para o uso das TIC.

Observa-se também um outro fator que inibe a participação e interação de acordo com Barbosa *et al.* (2009), que é a falta de recursos. Há um custo elevado para comprar equipamento e de conexão à internet e na área rural não existe infraestrutura de rede de acesso. De acordo com a Pesquisa TIC Domicílios e Usuários de 2013 (CGI, 2013), o custo elevado continua sendo o motivo mais mencionado para a ausência de computador nos domicílios, 58%.

E como último obstáculo, Barbosa *et al.* (2009) relacionam a falta de confiança (segurança) na internet.

Para Barbosa *et al.* (2009), o que impacta a efetividade da participação democrática dos cidadãos nas atividades do governo eletrônico, e conseqüentemente o fortalecimento da democracia, é a maior ou menor intensidade da participação dos cidadãos nesse meio, sendo portanto necessário o estímulo ao seu uso. Ainda neste texto, Barbosa *et al.* (2009, p. 133) apresentam três condições para ocorrer o avanço do governo eletrônico no Brasil: “criar políticas públicas e mecanismos que promovam a universalização do acesso à Internet; melhorar a comunicação do Governo com a sociedade sobre os serviços públicos eletrônicos já disponíveis na Internet e o cidadão começar a se apropriar dos benefícios oferecidos pelo governo eletrônico”.

A partir dos estudos dos vários autores é possível constatar que a disponibilização de serviços e informações para os cidadãos utilizando a internet é uma das estratégias do Governo Eletrônico. Entretanto, de acordo com a análise de resultados da Pesquisa TIC Domicílios e Usuários (CGI.br, 2013) o acesso à tecnologia fica prejudicado para aqueles socialmente excluídos.

Rodrigues e Maculan (2012) referem que o acesso aos meios tecnológicos é a primeira etapa para o processo de inclusão digital de cidadãos, mas também é necessário que os cidadãos sejam capazes de acessar, buscar e utilizar de todas as informações para a solução das suas possíveis questões, ou seja, é necessário a capacitação dos cidadãos.

Outros autores também concordam com a necessidade de capacitação dos cidadãos. Cepik, Canabarro e Possamai (2010b) dizem que os projetos de inclusão digital não podem se limitar somente a ampliação de acesso à infraestrutura, sem que haja a devida capacitação.

Barbosa *et al.* (2009, p. 134) afirmam que o cidadão brasileiro ainda não está “educado” ou ainda não teve acesso a treinamentos gratuitos para o uso dos espaços virtuais e que esta habilidade é “[...] determinante para tornar viável o uso do computador e da Internet e é pressuposto para uma real inclusão digital no país”.

As questões discutidas nesta seção compõem o conjunto motivador para a implementação desta pesquisa, para a qual propõe-se o desenvolvimento de uma ação educacional sobre Governo Eletrônico como forma de favorecer a aproximação do cidadão com o governo, na modalidade a distância. Entre os objetivos desta ação educacional está a de incentivar e estimular cidadãos para o acesso e utilização aos serviços e informações do governo. Na seção seguinte, esta ação educacional é detalhada.

3 O CURSO GOVERNO ELETRÔNICO: INTERNET E CIDADANIA

O principal objetivo desta pesquisa foi defender a ideia de que um curso de natureza informativa e formativa, na modalidade a distância, constitui estratégia eficiente para aumentar o acesso, principalmente das classes C, D e E, aos serviços de Governo Eletrônico. Para tanto foi desenvolvido o curso Governo Eletrônico: Internet e Cidadania, aplicado em duas turmas e analisados os resultados obtidos no curso por alunos e especialistas no assunto governo eletrônico. A escolha por um curso a distância se deu pela área de atuação da autora e também pela possibilidade de atingir um número maior de pessoas de diversas classes sociais, faixas etárias e localidades do nosso país.

3.1 TEORIAS DA APRENDIZAGEM

Nesta seção realiza-se uma breve apresentação sobre as possíveis relações entre ações educacionais a distância e algumas teorias que têm sido utilizadas como suporte teórico para esta modalidade de ensino. No caso do curso de Governo Eletrônico, as ideias que estruturam seus aspectos cognitivos são aquelas que apontam para processos interacionais entre alunos, ambientes de aprendizagem e tutores. Isto porque o curso de Governo Eletrônico foi elaborado no sentido de promover algumas situações específicas de interação como: interações entre aluno e tutor, entre alunos e alunos, aprendizagem a partir de situações que refletem o cotidiano dos participantes, compartilhamento de experiências que possam contribuir para o aprendizado dos outros alunos. As teorias apresentadas são o sócio-interacionismo, a cognição situada e a aprendizagem experiencial, por terem sido utilizadas como o principal conjunto de ideias aplicadas ao curso.

De acordo com Vanzin (2005), no sócio-interacionismo vygotskyano, o processo cognitivo do sujeito se efetiva a partir de uma construção ativa das próprias experiências vivenciadas na realidade do convívio em sociedade, que ocorrem conceitualmente na zona de desenvolvimento proximal. Zona de desenvolvimento proximal segundo Vygotsky (1991, p. 58), é a “[...] distância entre o nível de desenvolvimento real, que se costuma determinar através da solução independente de problemas, e o nível de desenvolvimento potencial, determinado através da solução de problemas sob a orientação de um adulto ou em colaboração com companheiros mais capazes”. No nível de desenvolvimento real de uma criança, se ela consegue fazer coisas independentemente, isso significa que suas funções para realizar tais coisas já amadureceram. A zona de desenvolvimento

proximal define as funções que ainda não amadureceram, mas que estão em processo de maturação. Vygotsky ilustra estas funções como “brotos” ou “flores” do desenvolvimento, em vez de “frutos”. Ainda segundo o autor, a zona de desenvolvimento proximal hoje, será o de desenvolvimento real amanhã: o que uma criança faz com assistência, em colaboração e sob orientação hoje, ela poderá fazer amanhã sozinha. O aprendizado humano desperta vários processos internos de desenvolvimento, que somente são capazes de operar quando a criança interage com pessoas que a cercam e quando em operação com seus companheiros (VYGOTSKY, 1991).

No sócio-interacionismo, segundo Vanzin (2005), é atribuído uma grande importância à linguagem, responsável pela estruturação e pela explicitação do pensamento e pelo compartilhamento de diferentes perspectivas nos processos de comunicação humana. Esta teoria enfatiza que os processos envolvidos na aprendizagem têm importância maior que o próprio conhecimento. Na teoria Vygotskyana, o conhecimento é adquirido pela interação com o mundo objetivo onde o social constitui o principal fator de desenvolvimento, adicionando um novo fator às representações mentais.

O termo Cognição Situada, de acordo com Vanzin (2005) foi delineado por Jean Lave (1988) com o objetivo de descrever o processo cognitivo como um fenômeno não meramente psicológico, mas resultado de relações entre a ação (interna e externa) e o ambiente socio-cultural (e emocional) identificado, caracterizado e reconhecido pelo indivíduo. Para Lave, o aprendizado sempre ocorre em função da atividade, do contexto e da cultura no qual se situa, e toda ação é criada no interior de um campo de significações organizadas socialmente. De acordo com Rezende (2002), a Cognição Situada se baseia em pressupostos de cognitivistas sociais como Vygotsky, quando diz que o estudante aprende e desenvolve-se realizando uma tarefa através da interação com o outro. Segundo Vanzin (2005), a teoria da Cognição Situada perpassa as diversas teorias de aprendizagem de forma amistosa em função da orientação social que adota. Rezende (2002) afirma que este referencial teórico tem sido usado como influência para o desenvolvimento de projetos colaborativos, compartilhando objetivos com a intenção de criar algo inusitado por meio da colaboração. Enfatiza a interação estudante-professor ou estudante-estudante para modelar ou apoiar a compreensão e o desempenho. A aprendizagem deixa de ser absolutamente individual para incorporar feições coletivas (VANZIN, 2005).

Em relação à aprendizagem experiencial, Pimentel (2007, p. 160) afirma que de acordo com o responsável pela sua formulação, David Kolb, “[...] o homem é um ser integrado ao meio natural e cultural, capaz de aprender a partir de sua experiência, ou mais precisamente, da reflexão consciente sobre a mesma”. A experiência é central para o desenvolvimento do indivíduo, presente ao longo de

sua vida. As experiências levam à aprendizagem, pois se dirigem a uma meta, um propósito específico de aprendizagem. O indivíduo aprende motivado por seus propósitos, ele se dedica na obtenção de aprendizado que lhe faça sentido. A autora afirma que a aprendizagem não se concretiza somente no plano cognitivo, mas também na reflexão consciente sobre as experiências, de modo a transformá-las em aprendizagens. A teoria kolbiana também se baseia no postulado histórico-cultural encontrado em Vygotsky e seus seguidores, ou seja, a aprendizagem resulta da ação humana sobre o ambiente. Segundo Kolb (1984), a aprendizagem é um processo social, não existe apenas em livros, fórmulas matemáticas ou sistemas filosóficos. Ela requer aprendizagem interativa para interpretar e elaborar estes símbolos.

O estudo dessas teorias da aprendizagem demonstram que o compartilhamento de conhecimentos entre os alunos e entre alunos e tutores, o processo de aprendizagem a partir das experiências e práticas pessoais integradas ao meio social, são fundamentais para o aprendizado do aluno. A partir dessas teorias, e principalmente pelo tema do curso e pela abordagem social da Escola de Inclusão Sociodigital do Serpro, foi planejado e desenvolvido o curso de Governo Eletrônico. No próximo tópico será abordado o objetivo da escola virtual, suas características e seu funcionamento.

3.2 ESCOLA DE INCLUSÃO SOCIODIGITAL DO SERPRO

A Escola de Inclusão Sociodigital do Serpro utiliza o Ambiente Virtual de Aprendizagem Virtual Moodle, um software livre que utiliza apenas software livre em sua infraestrutura. Ela foi disponibilizada para a sociedade em dezembro de 2011. A gestão e administração da escola é uma das atribuições do setor de Gestão de Cursos Virtuais da Universidade Corporativa do Serpro, área de atuação desta autora.

Conforme portal do Serpro (2014), o objetivo da escola é desenvolver pessoas através de ações educacionais a distância, em alinhamento com Políticas Públicas de Governo, visando o empoderamento popular através da formação para Cidadania e Inclusão Produtiva. Servir como base tecnológica para alavancar projetos cuja formação, colaboração e interação em rede sejam estruturantes.

O público-alvo da escola é toda a sociedade. A escola pode ser acessada a partir de qualquer computador conectado à internet, seja em computadores pessoais ou espaços públicos de acesso à internet. Qualquer pessoa que tenha interesse pode se cadastrar na escola e matricular-se nos 35 cursos oferecidos atualmente. Nesta data, 22/11/2014, a escola conta com 11.181 usuários

cadastrados na escola. Uma expressiva parte das pessoas cadastradas no ambiente ainda não fizeram nenhum curso na escola.

A maioria dos cursos ofertados na escola são cursos “livres”, ou seja, cursos que são realizados sem acompanhamento de tutores e que o aluno faz no seu ritmo e tempo. Os cursos são disponibilizados durante todo o ano e o próprio aluno se matricula nas turmas. Há entretanto alguns cursos que são chamados de cursos “fechados”, que são acompanhados por tutores e apresentam atividades avaliativas, como o curso Governo Eletrônico: Internet e Cidadania.

Para a oferta do curso Governo Eletrônico: Internet e Cidadania foi disponibilizado um *banner* na página inicial da escola, divulgando e convidando todos a se inscreverem no curso, conforme pode ser visualizado na Figura 1.

Figura 1 – Portal da Escola de Inclusão Sociodigital do Serpro



Fonte: Escola de Inclusão Sociodigital do Serpro

Pelas características da escola, de desenvolver pessoas em ações educacionais visando o empoderamento popular através da formação para Cidadania e Inclusão Produtiva, e pela possibilidade de atingir pessoas de todas as idades, classes sociais e localidades, o curso foi, desde a sua concepção, planejado, desenvolvido e baseado na utilização de técnicas e atividades de ensino para ser ofertado neste ambiente. No próximo tópico, apresenta-se o planejamento educacional do curso e como ele está estruturado.

3.3 PLANEJAMENTO EDUCACIONAL DO CURSO

Nesta seção são descritos os elementos estruturais e conceituais do curso Governo Eletrônico: Internet e Cidadania.

O curso Governo Eletrônico: Internet e Cidadania apresenta três elementos principais aos alunos: fundamentos das tecnologias da internet, sua influência na sociedade e nas relações do cidadão com o governo, e alguns serviços de governo eletrônico.

O objetivo do curso é oferecer conhecimentos sobre a internet e os serviços ali disponíveis, em especial aqueles oferecidos pelo governo, em todos os níveis, promovendo maior interação entre cidadãos e governo. Ao final do curso, com carga horária de 15 horas, espera-se que as pessoas reconheçam estes serviços e possam se apropriar dos benefícios oferecidos.

O curso está aberto a qualquer cidadão que queira realizá-lo, mas o público-alvo de maior interesse para esta pesquisa são os integrantes das classes C, D e E, pela condição mais recente de inclusão. Esta classificação foi baseada no Critério de Classificação Econômica do Brasil da Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa - ABEP⁶ (ABEP, 2014), que enfatiza sua função de estimar o poder de compra dos indivíduos e das famílias urbanas, abandonando a pretensão de classificar a população em termos de “classes sociais”. A classificação é feita através de um sistema de pontuação de acordo com a posse e quantidade de alguns itens como televisão em cores, geladeira, máquina de lavar, banheiro, empregada mensalista, etc., e o grau de instrução do chefe de família. A razão pela preferência desta pesquisa atender uma maior parte das pessoas integrantes das classes C, D e E, é por ser o público que menos acessa os serviços de governo eletrônico, de acordo com resultados da Pesquisa TIC Domicílios e Usuários de 2013 (CGI, 2013).

O curso apresenta situações aplicáveis ao cotidiano do público-alvo pretendido, ou seja, das classes C, D e E. Foram utilizados dois personagens para dialogar com os alunos durante o curso, que são o Sr. Governo (Figura 2) e a Sra. Sociedade (Figura 3). O Sr. Governo foi representado por um personagem com vários braços e ouvidos, para como informado no curso, ele possa “se dividir” e atender a tantas áreas e serviços como a saúde, a educação, segurança e justiça, transporte e infraestrutura, cultura e ciências, turismo e meio ambiente, economia e emprego, esporte e governo, além de ouvir todas as necessidades e atender a Sra. Sociedade no tempo necessário. Já a Sra. Sociedade foi representada por uma personagem com vários olhos, para que ela possa ficar de olho em tudo que existe à sua disposição de forma a facilitar a sua vida e otimizar suas atividades,

6 <http://www.abep.org/>

necessidades e preocupações do dia a dia.

Figura 2 – Sr. Governo



Fonte: Ilustração do curso Governo Eletrônico

Figura 3 – Sra. Sociedade



Fonte: Ilustração do curso Governo Eletrônico

O curso apresenta um fórum de apresentação dos alunos, um fórum de discussão sobre o conteúdo do curso, exercícios avaliativos, uma entrevista inicial e uma entrevista final e é coordenado por um(a) tutor(a). O curso está dividido em 3 módulos:

Módulo 1 – Internet

- O mundo da internet
- O que encontramos na internet
- A internet no Brasil
- Tecnologias
- Mudanças nas relações

Neste primeiro módulo, no tópico o “Mundo da internet”, é apresentado como o mundo da internet está estruturado e onde ele se encontra: em celulares, notebooks, no Brasil, na África, no MUNDO. No tópico “Linguagem da internet” é exibido um vídeo com termos comuns ao mundo da internet e um infográfico com pontos marcantes na história da internet. Já no tópico “O que encontramos na internet” são demonstrados os vários serviços e informações que podem ser encontrados na internet, como por exemplo, comprar livros e computadores, conferir a previsão do tempo, pesquisar informações sobre alguém, solicitar um serviço de algum órgão público, entre outros. No tópico “A internet no Brasil” é exibido através de um infográfico um comparativo do acesso à internet entre 2005 até 2011 e também uma reportagem em formato de vídeo mostrando a tendência de substituir a TV pela internet. O tópico “Tecnologias” apresenta algumas tecnologias como *smart TV*, *tablet*, *smartphone*, *hotspot*, redes sociais, comunicadores instantâneos, entre outras. E finalmente o tópico “Mudanças nas relações” apresenta uma introdução sobre as mudanças na relação do governo com a sociedade e vice-versa.

Módulo 2 – Sr. Governo

- O que é Governo Eletrônico
- Diferentes níveis de e-Gov
- Transparência e e-Gov
- LAI
- Da inclusão digital às cidades digitais
- Serviços de e-Gov

No módulo 2, tópico “O que é governo eletrônico”, é apresentada uma explicação e alguns exemplos de serviços de governo eletrônico. No tópico “Diferentes níveis de e-Gov” são descritas as diferentes fases ou níveis de maturidade dos serviços de governo eletrônico como por exemplo,

sites de governo que apenas publicam informações nos seus sites, outros que podem fazer transações, sites que possibilitam participação dos cidadãos, entre outros. O tópico “Transparência e e-Gov” trata sobre a disponibilização de informações do governo para toda a sociedade. É exibido um infográfico com antigas iniciativas brasileiras sobre acesso à informação. O tópico “LAI” trata sobre a Lei de Acesso a Informação. Apresenta os tipos de informação a serem divulgadas para a sociedade, quando devem estar acessíveis aos cidadãos e a forma de divulgação da informação. No tópico “Da inclusão digital às cidades digitais” são apresentadas duas iniciativas do governo com o objetivo de ampliar o acesso aos serviços de governo eletrônico: os telecentros comunitários e as cidades digitais. No tópico “Serviços de e-Gov” são destacados alguns sites e serviços de governo eletrônico.

Módulo 3 – Sra. Sociedade

- Regras de uso e segurança
- Informação em benefício da sociedade
- Iniciativas da Sra. Sociedade
- Brasil mapeado

No módulo 3, último módulo do curso, no tópico “Regras de uso e segurança” são apresentadas regras de uso e segurança da internet para que haja uma convivência tranquila e segura entre os seus usuários. No tópico “Informação em benefício da sociedade” é demonstrado como solicitar uma informação através da Lei de Acesso a Informação – LAI e é exibido um infográfico apresentando os benefícios que os cidadãos têm a ganhar acessando as informações disponibilizadas pelo governo. O tópico “Iniciativas da Sra. Sociedade” são destacados alguns serviços de governo eletrônico promovidos também pela sociedade. E finalmente no tópico “Brasil mapeado” são apresentados alguns serviços de governo eletrônico em um formato de tabela, separados por categorias como educação, saúde, segurança, transporte e governo. Os alunos participam do incremento de serviços nesta tabela, por meio das postagens no fórum avaliativo. Estas postagens refletem as experiências com serviços de governo eletrônico que estes alunos tiveram em seu município, em seu estado ou região.

Os alunos são avaliados e ao final recebem o certificado de conclusão do curso se alcançarem pontuação igual ou superior a 60% nas atividades avaliativas do curso quais sejam:

- Exercício avaliativo: 6 situações com resposta de múltipla escolha, automaticamente corrigidos pelo ambiente virtual Moodle. O aluno terá duas chances para responder o exercício e apenas sua nota mais alta será considerada para efeito de aprovação. O exercício avaliativo é composto por seis situações do cotidiano apresentadas em contextos informais,

conforme pode ser visualizado na Figura 4. A proposta deste exercício foi fundamentada nas teorias estudadas, e principalmente na teoria da Cognição Situada, que propõe que as pessoas adquirem conhecimentos nas atividades cotidianas e em situações reais, em oposição às condições abstratas que ocorrem em salas de aula. A aprendizagem é necessariamente de natureza social e o mundo real é o ambiente mais propício para a aprendizagem. (VANZIN, 2005).

Figura 4 – Exercícios avaliativos do curso Governo Eletrônico

Jéssica precisa ganhar tempo

Jéssica tem 26 anos, é mãe de dois filhos com 9 e 2 anos e trabalha como atendente de telemarketing. Ela enfrenta uma rotina diária que consome 4 horas em transporte coletivo e, por tudo isso, tem pouco tempo livre. Ela acessa a internet pelo celular com um plano pré-pago.

Hoje, quando Jéssica voltava do trabalho para casa, lembrou da conta de luz que estava vencendo no mesmo dia. Talvez seu salário fosse creditado hoje e ela poderia pagar a conta em dia, mas Jéssica não foi informada se a empresa fez o crédito do salário na conta-corrente.

Mais tarde, em casa, Jéssica acompanha a tarefa escolar do filho mais velho, arruma a casa, faz a comida para o dia seguinte, dá banho no filho menor e, enquanto coloca-o para dormir, pergunta-se quando será a próxima vacinação dele.

Considerando a situação de Jéssica, marque as opções que ajudarão a ganhar tempo e diminuir as preocupações do dia a dia:

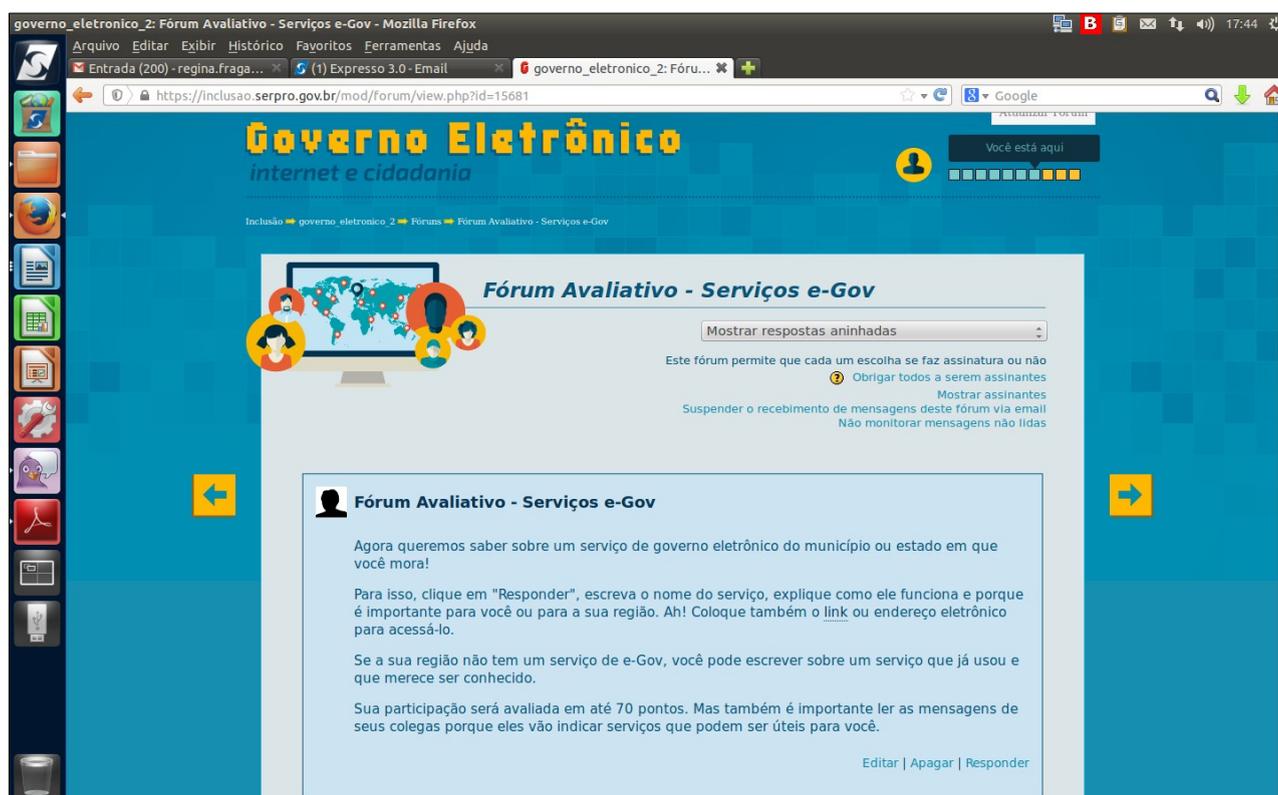
- a. Pagar a conta de luz pelo celular ou pelo computador de casa, evitando a multa pelo pagamento em atraso.
- b. Conferir o calendário de vacinação pelo celular, utilizando o aplicativo VACINAÇÃO EM DIA do Ministério da Saúde.
- c. Telefonar para amigas e tentar se informar sobre o calendário de vacinação.
- d. Pagar a conta de luz no dia seguinte com atraso de apenas um dia.
- e. Acessar sua conta corrente pelo celular ou pelo computador de casa e conferir se seu salário foi depositado.
- f. Depois de sair do trabalho, Jéssica deve ir a um caixa eletrônico para consultar seu saldo bancário.

Fonte: Tela do curso Governo Eletrônico

- Fórum avaliativo: este fórum propõe uma questão sobre o assunto central do curso, e a resposta é avaliada pelo tutor do curso. A questão do fórum solicita ao aluno que descreve um serviço de governo eletrônico do município ou estado em que ele reside. Ele deve explicar como o serviço funciona, qual a sua importância para a sua cidade ou região e o *link* ou endereço eletrônico de acesso ao serviço. A questão pode ser visualizada na Figura 5. A proposta do fórum avaliativo como estratégia de aprendizagem por meio da colaboração e troca de experiências, foi baseada na teoria da Cognição Situada que está apoiada em dois princípios: o de que o conhecimento precisa ser apresentado e aprendido em um contexto autêntico, e que a aprendizagem requer interação social e colaboração (VANZIN, 2005).

Também Kolb (1984), responsável pela formulação da teoria da aprendizagem experiencial, e baseado no postulado histórico-cultural encontrado em Vygostsky, afirma que a aprendizagem é um processo social, que não existe apenas em livros, fórmulas matemáticas ou sistemas filosóficos. Ela requer interatividade para interpretação e elaboração dos conteúdos a serem entendidos.

Figura 5 – Fórum avaliativo do curso Governo Eletrônico



Fonte: Tela do curso Governo Eletrônico

As respostas dos alunos ao fórum avaliativo alimentam o curso, integrando o módulo 3. No tópico Brasil Mapeado, são apresentados alguns serviços de governo eletrônico em um formato de tabela. Os alunos podem participar do preenchimento desta tabela, por meio das suas postagens no fórum avaliativo. Estas postagens refletem as experiências com serviços de governo eletrônico que estes alunos tiveram em seu município, em seu estado ou região. Esta tabela pode ser visualizada na Figura 6.

Figura 6 – Tela do tópico Brasil Mapeado do curso Governo Eletrônico

Brasil Mapeado

Nas tabelas a seguir foram reunidos alguns serviços prestados pelo Sr. Governo e pela Sra. Sociedade com o objetivo de facilitar a vida do cidadão, mantê-lo informado e favorecer seu alcance aos serviços disponíveis.

O objetivo é que essas tabelas não parem de crescer. Com suas contribuições, dadas ao final deste módulo no [Fórum Avaliativo - Serviços e-Gov](#), as tabelas serão enriquecidas e ganharão forma a partir de suas experiências em seu município, estado ou região.

Por isso pesquise, veja quantos serviços sua região disponibiliza e avalie qual ou quais deles são mais relevantes para sua experiência, pois eles farão parte desta tabela. Contamos com você!

Exibe 10 itens

Busca na tabela:

Relação de serviços do Sr. Gov.

Categoria	Título	Tipo	Descrição	Onde encontrar
Educação	Matrícula Fácil	Site	É destinado aos candidatos interessados em cursar o ensino médio e fundamental nas escolas da rede estadual do estado do Rio de Janeiro.	matriculafacil.rj.gov.br
Educação	Escola de Inclusão Sociodigital	Site	Esta escola tem como objetivo desenvolver pessoas por meio de ações educacionais a distância, em alinhamento com as Políticas Públicas de Governo, visando o empoderamento popular mediante a formação para a Cidadania e Inclusão Produtiva.	inclusao.serpro.gov.br

Fonte: Tela do curso Governo Eletrônico

Ainda para serem considerados aprovados, os alunos devem responder ao questionário inicial e ao questionário final do curso. O questionário inicial do curso pode ser visualizado no Apêndice A e o questionário final do curso pode ser visualizado no Apêndice B.

Encerra-se aqui, a fundamentação teórica julgada como necessária para a pesquisa em questão. No próximo capítulo é feita uma abordagem dos procedimentos metodológicos realizados.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O objeto de análise desta pesquisa foi a implementação de uma ação educacional na modalidade a distância sobre o tema governo eletrônico, como forma de incentivar e estimular cidadãos para o acesso e utilização dos serviços e informações do governo, favorecendo desta forma, a aproximação do cidadão com o governo. Nesta seção, será feita uma abordagem do método escolhido para essa análise, quais foram os instrumentos para coleta dos dados, uma explicação sobre a amostragem, a forma de coleta dos dados, e a forma de análise dos dados.

4.1 MÉTODO ESCOLHIDO E JUSTIFICATIVA

A pesquisa desenvolvida nesse trabalho é descritiva, com abordagem quantitativa e qualitativa. A pesquisa de levantamento de dados por amostras de concluintes é quantitativa, mas também qualitativa, pelo levantamento feito com perguntas abertas; a pesquisa de levantamento de dados junto a especialistas sobre o assunto governo eletrônico é qualitativa. Segundo Gil (1994), pesquisas quantitativas-descritivas têm como objetivo estudar as características de determinada população, levantar opiniões, atitudes e crenças de um grupo e o estabelecimento de relações entre variáveis podendo ir além e determinando a relação destas variáveis. Neste caso tem-se uma pesquisa descritiva que se aproxima da explicativa.

4.2 HIPÓTESES DA PESQUISA

1. De que existe um conjunto de dificuldades de naturezas diversas que impedem o acesso das classes sociais C, D e E aos serviços de governo eletrônico no Brasil;
2. De que um curso de natureza informativa e formativa, na modalidade a distância, constitui estratégia eficiente para aumentar o conhecimento e o acesso, principalmente das classes sociais C, D e E, aos serviços de Governo Eletrônico.

4.3 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

Para a pesquisa de amostras de concluintes dos cursos, o instrumento de pesquisa utilizado é levantamento de campo (survey). As pesquisas do tipo levantamento de campo (survey) são caracterizadas, de acordo com Gil (1994), pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer, para em seguida, mediante análise quantitativa, obter as conclusões dos dados

coletados. Para esta pesquisa foram elaborados três questionários estruturados com perguntas abertas e fechadas: um questionário foi aplicado no início do curso, outro ao final do curso e o terceiro 15 dias após o encerramento do curso; e uma questão aberta apresentada no formato de um fórum avaliativo do curso (requerendo, nesse caso, análise qualitativa), e aplicados a uma amostra indicativa da população dos alunos aprovados nas duas turmas-piloto do curso de governo eletrônico, para responderem sobre o problema focado. Também foi realizada uma pesquisa qualitativa com dois especialistas em governo eletrônico, encaminhada via correio eletrônico.

Segundo Gil (1994), os questionários são designados como autoaplicados e consistem em traduzir os objetivos da pesquisa em questões específicas. A escolha do questionário como tipo ou técnica de pesquisa se deu pela facilidade de atingir assim um número grande de pessoas dispersas em várias regiões do Brasil e pelo baixo custo na aplicação e mensuração dos dados.

4.4 A AMOSTRA DOS RESPONDENTES DO INSTRUMENTO DE PESQUISA

Os respondentes da pesquisa são os alunos aprovados de duas turmas-piloto do curso de Governo Eletrônico: Internet e Cidadania. Na intenção de conseguir uma amostra maior de concluintes do curso para a obtenção de dados para esta pesquisa, pela disponibilidade de tempo e para validação da efetividade da ação educacional, foram ofertadas duas turmas do curso. A primeira turma ocorreu no período entre julho e setembro de 2014 e a segunda ocorreu entre agosto e outubro de 2014. Os alunos que concluíram o curso responderam ao questionário inicial e final do curso e também o fórum avaliativo. O total de respondentes são 55 alunos. O questionário complementar de final de curso foi respondido por 9 alunos.

4.5 APLICAÇÃO DO INSTRUMENTO DE PESQUISA

A coleta dos dados foi realizada através de um questionário inicial e um questionário final, uma questão aberta no formato de um fórum avaliativo, além de um questionário complementar de final de curso aplicado em duas turmas-piloto do curso de Governo Eletrônico: Internet e Cidadania. Foi solicitado aos alunos que respondessem aos questionários: um antes do aluno iniciar o curso, outro ao final do curso, uma questão aberta no formato de um fórum avaliativo e um questionário complementar de final de curso enviado aos alunos 15 dias após a data de encerramento do curso.

4.6 ANÁLISE DOS DADOS

O tratamento dos dados consistiu na análise descritiva e interpretativa dos questionários respondidos, sendo que para as questões fechadas às respostas foram armazenadas em planilha do *software* Calc e utilizou-se a aplicação de fórmulas para contagem de respostas. Quanto às questões abertas, foram analisadas qualitativamente, uma a uma.

Os dados da pesquisa são apresentados no próximo capítulo, tendo como base as respostas aos instrumentos de coleta de dados.

5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Para a análise dos dados retoma-se os objetivos da pesquisa e as hipóteses. Os objetivos são:

[1] Discutir a natureza dos impedimentos em relação ao acesso, principalmente das pessoas das classes C, D e E, aos serviços de governo eletrônico: limitações de cultura e nível de instrução, restrições de acesso, de qualidade do serviço, e outros;);

[2] Discutir quais são os elementos e características necessárias a uma ação educacional cujo objetivo é promover o acesso, principalmente das classes C, D e E, aos serviços de governo eletrônico;

[3] Implementar um curso voltado para promover e estimular o interesse pelo uso dos serviços de governo eletrônico, por meio de um ambiente virtual de aprendizagem;

[4] Aplicar o curso a um conjunto de alunos e realizar pesquisa de opinião junto aos alunos concluintes do curso e especialistas no assunto governo eletrônico para obtenção de dados e proceder sua análise, visando avaliar a efetividade da ação educacional na apropriação e utilização do conhecimento, de forma que este projeto educacional sirva de referência para oferta em maior amplitude.

As hipóteses são:

1. De que existe um conjunto de dificuldades de naturezas diversas que impedem o acesso das classes sociais C, D e E aos serviços de governo eletrônico no Brasil;
2. De que um curso de natureza informativa e formativa, na modalidade a distância, constitui estratégia eficiente para aumentar o conhecimento e o acesso, principalmente das classes sociais C, D e E, aos serviços de Governo Eletrônico.

5.1 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS OBTIDOS DO QUESTIONÁRIO INICIAL E FINAL DO CURSO E DO FÓRUM AVALIATIVO

Inicia-se a análise pela apresentação dos dados, que foram obtidos por meio de entrevistas realizadas com uma amostra de 55 alunos. Os dados exibidos a seguir refletem as perguntas propostas nas entrevistas (ver Apêndice A e B), que contemplaram os seguintes itens:

- Idade

- Formação escolar
- Situação de emprego
- Renda
- Motivo de utilização da Internet
- Conhecimento sobre governo eletrônico
- Frequência de uso de serviço de governo eletrônico
- Motivação para participação no curso
- Perguntas acerca de percepções das pessoas sobre o curso

A Tabela 6 apresenta a distribuição por idade dos respondentes.

Tabela 6 - Distribuição de frequência dos respondentes por idade

Idade	Frequência	Percentual
Até 15	1	1,82
16 a 18	4	7,27
19 a 24	4	7,27
25 a 34	12	21,82
35 a 44	12	21,82
45 a 59	14	25,45
60 ou mais	8	14,55
Total	55	100

Fonte: Elaborado pela autora

Verifica-se na Tabela 6 que a maioria dos respondentes ficou entre 25 e 59 anos (69,09%), provavelmente devido a esta faixa incluir a maioria dos profissionais ativos. Um número significativamente menor de entrevistados apresentou idade superior ou inferior a esta faixa (30,91%).

A seguir, realiza-se a análise de dados via combinações entre suas variáveis, para assim avaliar, em alguma medida, o perfil dos entrevistados em relação ao uso de serviço de governo eletrônico. Segue-se a análise conjunta das variáveis: idade e busca ativa por serviços de governo eletrônico.

Tabela 7 – Idade X Busca ativa por serviços de governo eletrônico

Idade	Já fez ou faz uso de GE? (em valores percentuais)	
Até 15	Sim	0,00%
	Não	100,00%
16 a 18	Sim	25,00%
	Não	75,00%
19 a 24	Sim	50,00%
	Não	50,00%
25 a 34	Sim	75,00%
	Não	25,00%
35 a 44	Sim	58,33%
	Não	41,67%
45 a 59	Sim	35,72%
	Não	64,28%
60 ou mais	Sim	12,50%
	Não	87,50%

Fonte: Elaborado pela autora

A Tabela 7 evidencia uma utilização maior de serviços de governo eletrônico por parte de pessoas com idade de 19 a 24 anos (50,00%), 25 a 34 anos (75,00%), 35 a 44 anos (58,33%). Apesar de esses grupos apresentarem maior frequência de acesso, o número de pessoas desta mesma faixa que disse não acessar serviços de governo eletrônico ainda é bastante significativo: 50,00%, 25,00% e 41,67%, respectivamente. Os valores exibidos nesta tabela indicam para um número bastante significativo de pessoas que não acessam serviços de governo eletrônico nas faixas etárias até 15 anos (100,00%), 16 a 18 anos (75,00%), 60 anos ou mais (87,50%). Os números da tabela evidenciam que aquelas pessoas que se encontram nas faixas ativas de trabalho e escolaridade apresentam maior número de acesso. Provavelmente este contexto se dê em função da grande penetração da tecnologia no mundo do trabalho e da escola, obrigando estas pessoas a lidarem com computadores e meios de comunicação relacionados.

Os dados também podem ser confirmados com os resultados da Pesquisa TIC Domicílios e Usuários (CGI.br, 2013), em 2013, ao apresentar que entre os usuários de internet que utilizam com mais frequência os serviços de governo eletrônico são aqueles com idade entre 35 a 44 anos (74%), faixa também encontrada entre os alunos do curso que declararam maior utilização.

A Tabela 8 apresenta a distribuição por formação escolar dos respondentes.

Tabela 8 - Distribuição de frequência dos respondentes por formação escolar

Formação escolar	Frequência	Percentual
Fundamental	5	9,09
Médio	16	29,09
Superior	34	61,82
Total	55	100

Fonte: Elaborado pela autora

Verifica-se na Tabela 8 que a maioria dos respondentes apresenta ensino superior (61,82%). Um número significativamente menor de entrevistados apresenta ensino fundamental e médio (38,18%).

Segue-se na análise de dados via combinações entre suas variáveis: escolaridade e busca ativa por serviços de governo eletrônico.

Tabela 9 – Escolaridade X Busca ativa por serviços de governo eletrônico

Formação escolar	Já fez ou faz uso de GE? (em valores percentuais)	
Fundamental	Sim	0,00%
	Não	100,00%
Médio	Sim	25,00%
	Não	75,00%
Superior	Sim	38,23%
	Não	61,77%

Fonte: Elaborado pela autora

A Tabela 9 evidencia uma utilização maior de serviços de governo eletrônico por parte de pessoas com nível superior, cujo montante na amostra alcançou 38,23% dos usuários desta faixa. Apesar de ser o grupo com maior frequência de acesso, o número de pessoas desta mesma faixa que disse não acessar serviços de governo eletrônico ainda é bastante significativo (61,67%). Os valores exibidos nesta tabela permitem apontar a menor escolaridade como um possível fator inibidor de acesso a serviços de governo eletrônico, respondendo parcialmente à hipótese 1 da pesquisa.

Os dados também corroboram com um dos fatores inibidores de acesso a serviços de governo eletrônico, identificados por Barbosa *et al.* (2009): a complexidade de uso, a falta de habilidade no uso do computador e da internet pelo cidadão brasileiro. Esses dados também podem ser comparados com os dados da Pesquisa TIC Domicílios e Usuários de 2013 (CGI, 2013), em que 70% dos entrevistados declararam falta de habilidade com o computador. Desta porcentagem o problema está mais concentrado na população menos escolarizada, reforçando a necessidade de

políticas e estratégias com foco na disseminação de habilidades e desenvolvimento de competências básicas para o uso das TICs.

A Tabela 10 apresenta a distribuição por renda dos respondentes.

Tabela 10 - Distribuição de frequência dos respondentes por renda

Renda	Frequência	Percentual
Até 730	6	10,91
730 a 1.500	11	20
1.500 a 2.200	4	7,27
2.200 a 3.600	9	16,36
3.600 a 7.200	6	10,91
Mais de 7.200	1	1,82
Não respondeu	18	32,73
Total	55	100

Fonte: Elaborado pela autora

Verifica-se na Tabela 10 que, dentre os que responderam, a maioria situa-se nas faixas de renda 730 a 1.500 e 2.200 a 3.600 (36,36%).

Segue-se na análise conjunta das variáveis: renda e busca ativa por serviços de governo eletrônico.

Tabela 11 – Renda X Busca ativa por serviços de governo eletrônico

Renda	Já fez ou faz uso de GE? (em valores percentuais)	
Até 730	Sim	33,33%
	Não	66,67%
730 a 1.500	Sim	63,64%
	Não	36,36%
1.500 a 2.200	Sim	25,00%
	Não	75,00%
2.200 a 3.600	Sim	44,44%
	Não	55,56%
3.600 a 7.200	Sim	66,67%
	Não	33,33%

Mais de 7.200	Sim	100,00%
	Não	0%

Fonte: Elaborado pela autora

A Tabela 11 mostra que a renda dos indivíduos pode ser um dos fatores inibidor relevante e motivador para o acesso a serviços de governo eletrônico. É possível verificar que os percentuais relativos aos entrevistados de maior renda são significativamente maiores do que os de baixa renda. Na faixa de 3.600 a 7.200, por exemplo, encontrou-se 66,67% de respostas positivas para acesso a serviços de governo eletrônico. Esta condição possivelmente seja devido ao fato de pessoas com maior faixa de renda necessitarem de maior número de serviços de natureza legal ou financeira oferecidos pelo governo, como, por exemplo, declaração de imposto de renda, entre outros. Um segundo aspecto importante neste contexto é que no Brasil, ganhos salariais mais altos são geralmente relacionados a maior escolaridade. Portanto, estas pessoas tendem a possuir conhecimentos e acesso a tecnologias menos acessíveis a pessoas de renda mais baixa. No entanto, observa-se claramente que uma parcela expressiva de pessoas com faixa salarial razoavelmente alta ainda não acessa serviços do governo. As comparações realizadas a partir desta tabela também apontam para a hipótese número 1, evidenciando que a renda pode de fato ser um dos fatores que contribuem para a dificuldade de acesso a serviços de governo eletrônico.

Os dados encontrados na pesquisa também confirmam que o nível de educação e de renda familiar são fatores habilitadores para viabilizar a participação dos indivíduos e a interação com o governo no ambiente virtual (BARBOSA *et al.*, 2009). Segundo estes autores, “[...] as camadas sociais de menor poder aquisitivo e de baixa renda são as que menos utilizam esses serviços e são as mais populosas.” (BARBOSA *et al.*, 2009, p. 131). Os dados também podem ser confirmados com os resultados da Pesquisa TIC Domicílios e Usuários (CGI.br, 2013), em 2013, ao apresentar que entre os usuários de internet que utilizam com mais frequência os serviços de governo eletrônico são aqueles que possuem Ensino Superior (86%) e pertencentes a classe A (87%).

Em relação a situação de emprego, dos 55 respondentes, 69,09% responderam que estão empregados e 30,90% responderam que não estão empregados atualmente.

Segue-se na análise conjunta das variáveis: empregabilidade e busca ativa por serviços de governo eletrônico.

Tabela 12 – Empregabilidade X Busca ativa por serviços de governo eletrônico

Empregabilidade	Já fez ou faz uso de GE? (em valores percentuais)
-----------------	---

Não está empregado	Sim	23,53%
	Não	76,47%
Está empregado	Sim	55,26%
	Não	44,74%

Fonte: Elaborado pela autora

A Tabela 12 evidencia uma utilização maior de serviços de governo eletrônico por parte de pessoas que estão empregadas (55,26%). Parece haver uma relação direta entre trabalho e acesso a sistemas de governo eletrônico. Os percentuais desta tabela podem ser relacionados aqueles encontrados na Tabela 7, pois a idade está também relacionada a empregabilidade dos sujeitos no Brasil. Existem mais pessoas empregadas dentro da faixa de idade comumente entendida como ativa entre 20 e 60 anos, do que pessoas acima desta idade. Apesar de ser o grupo com maior frequência de acesso, o número de pessoas da faixa dos empregados que disseram não acessar serviços de governo eletrônico ainda é bastante expressivo (44,74%).

Os dados desta tabela também confirmam, em grande medida, a primeira hipótese da pesquisa, pois a situação de emprego ou desemprego do cidadão também se mostra determinante para o acesso a serviços de governo eletrônico.

A Tabela 13 apresenta a distribuição dos respondentes em relação aos motivos para a utilização da internet.

Tabela 13 - Distribuição de frequência dos respondentes por motivos de utilização da internet

Motivos para utilização da internet	Frequência	Percentual
Ler e enviar e-mails	52	94,55
Ler notícias	44	80
Acessar redes sociais como facebook, twitter, blogs	35	63,64
Bater papo com amigos	20	36,36
Pagar contas	20	36,36
Fazer compras	26	47,27
Fazer transações bancárias	19	34,55
Acessar e utilizar serviços de governo	24	43,64
Assistir filmes	20	36,36
Estudar	39	70,91
Outros	6	10,91
Total de respondentes	55	100

Fonte: Elaborado pela autora

Os que responderam Outros, em relação à utilização da internet, disseram que utilizam para: busca de informações (1,81%), pesquisas (1,81%), ouvir músicas (3,63%) e jogos eletrônicos (1,81%).

Verifica-se na Tabela 13 que quase todos os respondentes utilizam a internet para ler e-mail (94,55%). Uma grande maioria utiliza para ler notícias (80%), estudar (70,91%) e acessar redes sociais como facebook, twitter e blogs (63,64%). Menos da metade dos respondentes utilizam a internet para acessar e utilizar serviços de governo (43,64%).

Em relação ao conhecimento sobre governo eletrônico, dos 55 respondentes, 45,45% responderam que sabem o que é governo eletrônico e 54,54% responderam que não sabem.

Em relação a frequência de uso de serviço de governo eletrônico, dos 55 respondentes, 30,90% responderam que faz ou que já fizeram uso de algum serviço de governo eletrônico e 69,09% responderam que não fizeram. Dos que responderam que faz ou que já fizeram uso de algum serviço de governo eletrônico, informaram que a frequência é de: uma vez por dia (10,90%), uma vez por semana (3,63%), uma vez por mês (5,45%), uma vez por ano (1,81%).

Todos estes dados confirmam a constatação de Barbosa, *et al.* (2009), de que a utilização dos serviços públicos pela população brasileira ainda não é efetivo, apesar da ampliação dos serviços de governo eletrônico no país, e que apesar de grande parcela da população brasileira já ter utilizado o computador, existe uma parcela afastada da participação democrática *online*.

Vimos no referencial teórico, que o maior motivo para a não utilização dos serviços de governo eletrônico tanto em 2008 quanto em 2013, segundo dados da Pesquisa TIC Domicílios e Usuários de 2008 e 2013 (CGI, 2008 e 2013), foi que os indivíduos preferem fazer o contato pessoalmente com os órgãos do governo. Importante salientar a postagem de um dos alunos ao fórum avaliativo do curso que destacou este problema, apesar desse assunto não ter sido tratado no conteúdo do curso: “No meu município, dispomos no portal da prefeitura, acesso as informações como o portal do servidor e protocolo de atendimento pela prefeitura. Existe em projeto para a implementação para acesso às páginas do governo estadual e federal. Além das atividades existentes com 3 telecentros: 1 no centro do município e 2 no interior (zona rural), dentro no maior desafio ainda é habituar a população a buscar o acesso pela internet pois muitos ainda preferem presencialmente a repartição pública.”

Os dados estudados até este ponto confirma em grande medida a hipótese 1, de que existe de fato um conjunto de dificuldades de naturezas diversas que impedem o acesso das classes sociais C, D e E aos serviços de governo eletrônico no Brasil. Conforme visto nas tabelas e análises

comparativas, as dificuldades de acesso a serviços de governo eletrônico se apresentam principalmente nas camadas da população com níveis inferiores de escolaridade e renda. Também foi possível determinar que algumas faixas etárias específicas se incluem neste grupo, bem como indivíduos com baixa empregabilidade.

Passa-se agora a analisar a participação dos alunos no curso. Pretende-se desta forma responder à hipótese número 2, que indaga acerca da efetividade de uma ação educacional na modalidade a distância como fator habilitador e motivacional para acesso aos serviços de governo eletrônico.

Em relação a motivação para participação no curso, dos 55 respondentes, 58,18% responderam que fariam o curso porque não conheciam o assunto e queriam aprender mais, 40% responderam que fariam o curso porque conheciam o assunto e queriam aprender mais. 1,81% respondeu Outros.

A avaliação da efetividade da ação educacional de cumprir seu objetivo de promover o acesso, principalmente das classes C, D e E, aos serviços de governo eletrônico, foi obtida a partir das perguntas: se o aluno aprendeu o que é Governo Eletrônico, se as informações apresentadas no curso serão úteis no seu dia a dia, se ele irá a partir de agora fazer uso dos serviços de governo, se o aluno indicaria o curso a outras pessoas. Estas perguntas foram feitas no Questionário Final do curso. Uma constatação possível, em relação a percepções das pessoas sobre a efetividade do curso, pode ser percebida pelo fato das respostas positivas contemplar 100% dos respondentes: todos responderam que aprenderam o que é governo eletrônico; todos responderam que as informações foram úteis; todos responderam que farão uso dos serviços de governo eletrônico, e, ainda, todos disseram que indicariam este curso a outras pessoas.

Outra forma de avaliar a efetividade da ação educacional foi obtida a partir da pergunta: qual nota ele daria ao curso numa escala de zero (0) a 10 (dez).

A Tabela 14 apresenta a distribuição dos respondentes de nota para o curso.

Tabela 14 - Distribuição de frequência dos respondentes de nota para o curso

Nota para o curso	Frequência	Percentual
6	1	1,82
7	1	1,82
8	8	14,55
9	12	21,82
10	33	60

Total	55	100
-------	----	-----

Fonte: Elaborado pela autora

Verifica-se na Tabela 14 que mais da metade dos respondentes atribuiu nota 10 para o curso (60%). Um número significativo atribuiu notas 8 e 9 (36,37%). Um número ínfimo atribuiu notas inferiores a 8 para o curso (3,64%).

Outra maneira de validar o objetivo geral do curso, que foi oferecer conhecimentos sobre a internet e os serviços de governo eletrônico disponíveis nestes ambientes, promovendo interação entre cidadãos e governo e que as pessoas reconheçam estes serviços e possam se apropriar dos benefícios oferecidos, foi obtida por meio de uma questão aberta de comentários e sugestões para o curso. Esta validação pode ser percebida em comentários como: “O curso de Governo Eletrônico é muito bom, eu estou muito feliz por poder estar participando desse curso. Nele eu aprendi várias coisas nas quais eu não sabia, os assuntos são interessantes e relevantes.”; “O curso está de parabéns, achei muito proveitoso e informativo, aprendi muito e conheci sites de serviços públicos que nem imaginava que existiam agora estou bem informado, acho que todo cidadão deveria fazer esse curso.”; “Foi bastante interessante as informações do curso, já utilizo diversas ferramentas do Governo eletrônico mas passei a conhecer outras ao qual irei fazer uso delas no meu cotidiano.”; “As informações sobre o curso não fazem jus ao que se apresenta...Foi muito mais do que eu esperava, muito mesmo. Aprendi muito e até visitei sites que sabia mais nunca tive a curiosidade....PARABÉNS!”; “Curso excelente, pois é sempre preciso incentivar o crescimento do conhecimento e igualar a todos com ferramentas capazes de modificar nossa qualidade de vida.”; entre outros comentários. Os vários comentários e sugestões para o curso, podem ser visualizados no Anexo A.

Outra forma complementar de avaliar o cumprimento do objetivo de promover o acesso, principalmente das classes C, D e E, aos serviços de governo eletrônico, foi a análise das respostas dos alunos à questão aberta do fórum avaliativo, em que é solicitado ao aluno que apresente um serviço de governo eletrônico do município ou estado em que ele mora. Ele deve explicar como o serviço funciona, porque o serviço é importante para o aluno ou para a sua região e o *link* ou endereço eletrônico para acessá-lo.

A Tabela 15 apresenta a distribuição de frequência das notas no fórum de discussão avaliativo. A maioria dos alunos apresentou nota superior à média (49,87) sendo que o grupo de alunos que se aproximaram da nota máxima foi também bastante alto (60%).

Tabela 15 - Distribuição de frequência das notas dos alunos no fórum avaliativo do curso

Notas dos alunos no fórum avaliativo do curso
(Valor de 70 pontos)

n	Classes		Frequência	Percentual
1	34	41,2	6	10,91
2	41,2	48,4	2	3,64
3	48,4	55,6	5	9,09
4	55,6	62,8	9	16,36
5	62,8	70	33	60
	Total		55	100

Fonte: Elaborado pela autora

As respostas obtidas no fórum, que podem ser visualizadas no Anexo B, evidenciam que os alunos se sentiram motivados a participar e compartilhar suas descobertas e que o instrumento foi útil na construção do conhecimento dos alunos. Tais atitudes espelham diretamente a proposta pedagógica utilizada para o curso, que era promover situações específicas de interações entre aluno e tutor e entre alunos e alunos e de compartilhar experiências que contribuam para o aprendizado dos outros alunos. Alguns alunos explicitaram isso em respostas como: “Pensei que não conhecia os serviços utilizados pelo governo eletrônico, mas de fato lendo as postagens dos colegas, percebi que utilizo vários serviços do governo eletrônico, imposto de renda, emissão de Darf, ...”; “Achei de grande relevância o curso, por isso postei diversas vezes neste fórum. Tive conhecimento a respeito de serviços que não conhecia e outros que já conhecia e utilizava. Obrigado pela oportunidade.”; “Conheci muitos serviços ao longo do curso. Foi sem dúvida muito enriquecedor. Sou professora do ensino médio e recomendei o curso a vários alunos, bem como muitos serviços úteis que os colegas mencionaram!”.

Dos 55 alunos aprovados no curso, 92,72% dos alunos indicaram e explicaram como funciona um serviço de governo eletrônico, 83,63% indicaram links, 81,81% relataram a importância do serviço no seu cotidiano, e 9 dos serviços relatados pelos alunos foram adicionados ao curso como exemplos de serviços de governo eletrônico que facilitam a vida do cidadão.

A Tabela 16 apresenta a distribuição das notas dos alunos no exercício avaliativo do curso (numa escala de 0 a 30 pontos). Este exercício é composto por seis situações do cotidiano, apresentadas de forma informal e que podem ser vivenciadas por qualquer cidadão e o aluno é convidado a marcar a melhor alternativa para resolver os problemas apresentados.

Tabela 16 - Distribuição de frequência das notas dos alunos no exercício avaliativo do curso

Notas dos alunos no exercício avaliativo do curso
(Valor de 30 pontos)

n	Classes		Frequência	Percentual
1	17,5	20	1	1,82
2	20	22,5	4	7,27
3	22,5	25	11	20
4	25	27,5	9	16,36
5	27,5	30	30	54,55
	Total		55	100

Fonte: Elaborado pela autora

A tabela mostra que o grupo aprovado no curso apresentou bom desempenho com nota média de 23,97, e seus dados apresentam dados semelhantes à Tabela 15. O número de alunos com nota próxima ou igual à máxima foi bastante alto (54,55%). Nenhum aluno obteve nota inferior a metade do valor total. Estes valores evidenciam que o curso teve bom efeito motivador nos alunos, que se sentiram estimulados a realizar bem as tarefas propostas.

A Tabela 17 apresenta a distribuição das notas finais dos alunos no curso, numa escala de 0 a 100 pontos.

Tabela 17 - Distribuição de frequência das notas finais dos alunos no curso

Notas finais dos alunos no curso
(Valor de 100 pontos)

n	Classes		Frequência	Percentual
1	60,7	68,56	5	9,09
2	68,56	76,42	4	7,27
3	76,42	84,28	9	16,36
4	84,28	92,14	8	14,55
5	92,14	100	29	52,73
	Total		55	100

Fonte: Elaborado pela autora

A Tabela 17 mostra que o grupo aprovado no curso apresentou bom desempenho na nota final do curso com nota média de 82,92. Mais da metade dos alunos aprovados (60%), finalizou o curso com nota igual e superior a 90 pontos.

No tópico seguinte, apresentam-se os dados obtidos do questionário complementar de final de curso. Os 55 alunos aprovados no curso foram convidados a responder ao questionário, mas obteve-se o retorno de apenas 9 alunos. O questionário foi enviado por e-mail 15 dias após o término de cada uma das turmas.

5.2 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS OBTIDOS DO QUESTIONÁRIO COMPLEMENTAR DE FINAL DO CURSO

Continua-se a análise dos dados, que foram obtidos por meio de um questionário realizado com uma amostra de 9 alunos. Os dados exibidos a seguir refletem as respostas às perguntas propostas no Questionário Complementar de Final de Curso (ver Apêndice C). Pretende-se, também com esta análise, responder à hipótese número 2, que indaga acerca da efetividade de uma ação educacional na modalidade a distância como fator habilitador e motivacional para acesso aos serviços de governo eletrônico.

A questão 1 do questionário procurou identificar se os assuntos tratados no curso foram os mais importantes e se os alunos tinham sugestões de outros assuntos a serem incluídos no curso. 100% dos alunos confirmaram que os assuntos abordados foram de fato relevantes. Um dos alunos apresentou uma sugestão de tratar o assunto “controle digital por meio das mídias digitais”.

Na questão 2 buscou-se identificar sugestões de alterações ou melhorias para o curso, cujas respostas se situaram nos seguintes termos:

- Nenhuma sugestão de alterações ou melhorias (33,33% dos alunos);
- Que a carga horária seja alterada de 15 horas para 20 horas (11,11% dos alunos);
- Maior interação durante os tópicos do curso e não apenas ao final (11,11%);
- Que o curso seja acessível para pessoas que tenham deficiência (11,11%);
- Que outros cursos sejam desenvolvidos sobre esta temática (11,11%);
- Aumentar a abrangência do tópico Sociedade e que seja reduzido a quantidade de textos (11,11%);
- Verificação de alguns *links* e correção gramatical em pontos isolados (11,11% dos alunos).

Na questão 3 buscou-se identificar se algum conteúdo do curso não foi apresentado de forma clara, prejudicando o aprendizado do aluno. 100% dos alunos disseram que o conteúdo foi claro e objetivo. Um dos alunos informou que os módulos foram ricos em informação e possuíam uma linguagem bastante acessível.

Na questão 4 buscou-se identificar quais as atividades do curso foram mais interessantes e educativas, e as respostas apresentaram os seguintes retornos:

- Os exercícios avaliativos (22,22% dos alunos). Um aluno relatou que o mérito se devia às ilustrações e opções, que facilitam a orientação do público; e o outro aluno respondeu que o mérito se devia à forma de reforçar o conteúdo estudado;
- Todas as atividades (11,11% dos alunos);
- As informações relacionadas aos assuntos da internet (11,11% dos alunos);
- O tópico que trata do assunto sobre aplicativos, redes sociais, canais de vídeo, etc. (11,11% dos alunos);
- O tópico que trata do assunto sobre as regras de uso da internet (11,11% dos alunos);
- Os vídeos (11,11% dos alunos);
- O fórum (33,33% dos alunos).

Nas respostas dos alunos que identificaram o fórum como uma das atividades mais interessantes e educativas, constata-se, mais uma vez, que o fórum atingiu o seu objetivo de compartilhar o conhecimento, de contribuir para o aprendizado entre os alunos, e de contribuir para a aprendizagem a partir das experiências e práticas pessoais integradas ao meio social, conforme fundamentos teóricos do sócio-interacionismo de Vygotsky, da cognição situada de Lave e da aprendizagem experiencial de Kolb, utilizados no desenvolvimento do curso. Como exemplo, citam-se três falas: “[...] e dos fóruns, que algumas vezes nos esclareciam com as dúvidas ou observações dos participantes.”; “Gostei de todas as etapas e principalmente do fórum, onde as exposições dos saberes dos participantes nos levavam para alguns conhecimentos que antes eram desconhecidos.”; “Todos os módulos foram ricos em informação e possuía uma linguagem bastante acessível, em especial o fórum com indicações dos serviços do Governo Eletrônico nas cidades através dessas informações pude entender melhor os projetos de governo e enriquecer as discussões das quais participei com as informações do curso.”

Na questão 5 buscou-se identificar se a quantidade de vídeos, fóruns e exercícios foram suficientes para o seu processo de aprendizagem e se os alunos tinham sugestões de alguma outra atividade. O entendimento dos alunos se deu nos seguintes termos:

- As atividades foram suficientes (55,55% dos alunos);
- Sugestão de mais exercícios (11,11% dos alunos);
- Sugestão de maior interatividade e atividades em cada tópico (11,11% dos alunos);
- Sugestão de maior número de fóruns (11,11% dos alunos);
- 11,11% dos alunos relatou que os vídeos foram suficientes, mas que devem ser

atualizados e mesmo acrescidos periodicamente.

Na questão 6, os alunos foram questionados se após a conclusão do curso eles tinham feito uso dos serviços de governo eletrônico. 100% dos alunos que responderam a entrevista, relataram que sim.

No tópico seguinte, apresentam-se os dados obtidos da pesquisa realizada com dois especialistas no assunto de governo eletrônico.

5.3 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS OBTIDOS DA PESQUISA COM ESPECIALISTAS EM GOVERNO ELETRÔNICO

Prossegue-se na análise dos dados, que foram obtidos por meio de um questionário encaminhado a dois especialistas no assunto de governo eletrônico. Pretende-se com esta análise também responder à hipótese número 2, que indaga acerca da efetividade de uma ação educacional na modalidade a distância como fator habilitador e motivacional para acesso aos serviços de governo eletrônico.

Os dois especialistas em governo eletrônico foram convidados a avaliarem o curso, nos seguintes termos:

- quanto a adequação dos assuntos abordados;
- se os assuntos seguiram as recomendações de governo eletrônico;
- aspectos de design;
- dificuldades que poderiam ser facilitadas;
- e melhorias que poderiam ser introduzidas no curso.

Os dois especialistas avaliaram positivamente a realização da ação educacional. Consideraram a linguagem utilizada no curso suficientemente adequada aos objetivos, e as ilustrações pertinentes às suas funções. Sugeriram a inclusão de conteúdos, exemplos e infográficos pontuais que enriqueceriam a ação educacional. Também sugeriram a atualização de um dos exemplos do curso, no sentido de torná-lo próximo às realidades contemporâneas. Identificaram outros pequenos problemas, de forma pontual. Um dos especialistas sugeriu ainda um posicionamento teórico diferente em relação ao tópico que aborda níveis de e-gov.

Todos os dados estudados confirmam em grande medida os elementos apontados pela

hipótese 2, de que um curso de natureza informativa e formativa, na modalidade a distância, constitui estratégia eficiente para aumentar o conhecimento e o acesso, principalmente das classes sociais C, D e E, aos serviços de Governo Eletrônico. Conforme visto nas tabelas e análises, o curso cumpriu seu objetivo de incentivar e estimular cidadãos para o acesso e utilização dos serviços virtuais e de informações disponibilizadas pelo governo. Os alunos ao final do curso mostraram reconhecer e entender a utilidade destes serviços, dispendo-se também a apropriarem-se dos benefícios oferecidos por esses serviços.

Concluída a apresentação e análise dos dados, no próximo capítulo discute-se os resultados e apresentam-se as conclusões da análise.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa objetivou implementar uma ação educacional a distância sobre governo eletrônico, como forma de promover e estimular o interesse dos cidadãos pelo uso dos serviços de governo eletrônico. Para nortear o trabalho duas hipóteses foram levantadas e corroboradas: h1) De que existe um conjunto de dificuldades de naturezas diversas que impedem o acesso das classes sociais C, D e E aos serviços de governo eletrônico no Brasil; h2) De que um curso de natureza informativa e formativa, na modalidade a distância, constitui estratégia eficiente para aumentar o conhecimento e o acesso, principalmente das classes sociais C, D e E, aos serviços de Governo Eletrônico.

Permitiu-se constatar, como resposta a hipótese 1, que características do público-alvo do curso, obtidas por meio de análise das respostas às perguntas sobre idade, escolaridade e renda mensal, apresentadas no Questionário Inicial do curso de Governo Eletrônico, comparadas com dados da Pesquisa TIC Domicílios e Usuários 2013 fornecido pelo Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação (CETIC.br), demonstram que a utilização dos serviços públicos pela população brasileira ainda não é efetiva, apesar do avanço do governo eletrônico no país nos últimos anos, e que: “As camadas sociais de menor poder aquisitivo e de baixa renda familiar são as que menos utilizam esses serviços e são as mais populosas” (BARBOSA *et al.*, 2009). Percebe-se que neste contexto são necessários estímulos do governo para sua utilização.

Constata-se na pesquisa, da mesma forma como na Pesquisa TIC Domicílios e Usuários (CGI.br, 2013), que o acesso à tecnologia fica prejudicado para aqueles que possuem baixa escolaridade e baixa renda.

Em resposta a hipótese 2, permitiu-se constatar, a partir dos resultados deste estudo, na possibilidade do uso da educação a distância como forma de disseminação do conhecimento em assuntos relacionados a governo eletrônico, principalmente para pessoas das classes C, D e E. É possível “educar” as pessoas para o acesso e o uso efetivo dos espaços virtuais para assuntos de governo, promovendo a inclusão digital. Os resultados evidenciam, também, que o objetivo principal da ação educacional de oferecer conhecimentos sobre a internet e os serviços ali disponíveis, em especial aqueles oferecidos pelo governo, em todos os níveis, promovendo maior interação entre cidadãos e governo, foi alcançado.

Os resultados também permitem apontar que novos estudos devem ser realizados e podem

se constituir em orientações e melhorias na ação educacional. As análises dos especialistas e as sugestões de melhorias para o curso apontadas pelos alunos são as primeiras contribuições para esses novos estudos. Outras abordagens pedagógicas também podem ser buscadas, principalmente a partir dos dados encontrados na grande diversidade do público-alvo do curso. Criar trilhas no curso, a serem seguidas de acordo com a escolaridade, classe social e principalmente faixa etária dos alunos, pode beneficiar o aprendizado.

Por fim, cabe destacar que educar as pessoas para o acesso aos serviços de governo eletrônico é apenas uma das possibilidades de incluir cidadãos na participação e efetiva utilização destes serviços. Ainda é necessário por parte dos governos municipais, estaduais e federais, por exemplo, uma maior oferta de programas de inclusão digital para que haja uma familiaridade dos cidadãos com o uso das tecnologias de comunicação; ampliar o acesso à internet e oferecer maior segurança, prontidão e eficácia nas respostas aos serviços públicos eletrônicos disponíveis na internet e aumentar o número de pessoas que utilizam meios eletrônicos para fazer contato com órgãos do governo, de forma a otimizar o atendimento e o investimento em tecnologia que o governo tem feito. É necessário que cidadãos acessem, busquem e usem efetivamente os serviços e informações. Essas ações se fazem necessárias no atingimento a uma grande parcela da nossa sociedade, caracterizada principalmente por dificuldades socioeconômicas e culturais.

REFERÊNCIAS

- ABEP. Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa. Critério Brasil. Disponível em: <<http://www.abep.org/>>. Acesso em 02 out. 2014.
- BARBOSA, Alexandre; GETSCHKO, Demi; GATTO, Raquel. Interativos, Cooperativos e Descentralizados: A Importância dos Espaços Virtuais no Exercício da Cidadania. In: **Informática Pública**. Ano 11 (1) 125 – 138, 2009. Disponível em <http://www.ip.pbh.gov.br/ANO11_N1_PDF/interativos_cooperativos_e_descentralizados.pdf>. Acesso em 12 ago. 2014.
- BORGES, Jussara; SILVA, Helena. Democracia eletrônica e competência informacional. In: **Inf. & Soc.: Est., João Pessoa**, v. 16, n.1, p.129-137, jan./jun.2006. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/448/1500>>. Acesso em 12 set. 2014.
- CHAHIN, A., CUNHA, M. A., KNIGHT, P., PINTO, S. **E-gov.br – A próxima revolução brasileira. Eficiência, qualidade e democracia: o governo eletrônico no Brasil e no mundo**. São Paulo: Prentice Hall, 2004.
- CEPIK, Marco; CANABARRO, Diego Rafael; POSSAMAI, Ana Júlia. A institucionalização do SISP e a era digital no Brasil. In: **Governança de TI: transformando a Administração Pública no Brasil**/ organizadores: Marco Cepik e Diego Rafael Canabarro. Porto Alegre: WS Editor, 2010a. 216 p.
- CEPIK, Marco; CANABARRO, Diego Rafael; POSSAMAI, Ana Júlia. Do Novo Gerencialismo Público à Governança da Era Digital. In: **Governança de TI: transformando a Administração Pública no Brasil**/organizadores: Marco Cepik e Diego Rafael Canabarro. Porto Alegre: WS Editor, 2010b. 216 p.
- CGI, Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação no Brasil 2013 – TIC Domicílios e Empresas São Paulo: Comitê Gestor da Internet, 2013. Disponível em: <<http://cetic.br/pesquisa/domicilios/indicadores>>. Acesso em 29 out. 2014.
- CUNHA, Maria Alexandra. Governo Eletrônico no Brasil: avanços e impactos na sociedade brasileira. In: **Edição Comemorativa de 5 Anos. Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação no Brasil: 2005 – 2009** [coordenação executiva e editorial, Alexandre F. Barbosa; tradução Karen Brito]. – São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil. 2010. 203p. Disponível em: <<http://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/tic-edicao-especial->

[5anos.pdf](#)>. Acesso em 20 set. 2014.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

KOLB, D. **Experiential learning**. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall, 1984.

LOYOLLA, Waldomiro; PRATES, Maurício. Ferramental pedagógico de educação a distância mediada por computador (EDMC). Brasília: **ABED**, 2001. Disponível em: <<http://teleaulaead.com.br/pdf/Ferramental.pdf>>. Acesso em: 26 out. 2014.

OLIVEIRA, João Batista Ferri de. Governo eletrônico: uma visão sobre a importância do tema. In: **Informática Pública**. Ano 11 (1) 07 – 13, 2009. Disponível em <http://www.ip.pbh.gov.br/ANO11_N1_PDF/governo_eletronico.pdf>. Acesso em 10 ago. 2014.

PIMENTEL, Alessandra. A teoria da aprendizagem experiencial como alicerce de estudos sobre desenvolvimento profissional. In: **Estudos de Psicologia** 2007, 12(2), 159-168. <<http://www.scielo.br/pdf/epsic/v12n2/a08v12n2>>. Acessado em 02 nov. 2014.

PORTAL BRASIL. Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br>>. Acesso em: 16 out. 2014.

REZENDE, Flávia. As novas tecnologias na prática pedagógica sob a perspectiva construtivista. In: **ENSAIO – Pesquisa em Educação em Ciências**. Volume 02/Número 1, Març. 2002. Disponível em: <<http://www.portal.fae.ufmg.br/seer/index.php/ensaio/article/viewFile/13/45>>. Acesso em 02 nov. 2014.

RODRIGUES, Aline; MACULAN, Anne. Indicadores de inclusão digital. In: **Artigos - Pesquisa de domicílios e empresas, 2012**. Disponível em: <<http://www.cetic.br/media/docs/publicacoes/2/tic-domicilios-e-empresas-2012.pdf>>. Acesso em 15 set. 2014.

SERPRO. Escola de Inclusão Sociodigital. Brasília: 2014. Disponível em: <<https://inclusao.serpro.gov.br/>>. Acesso em: 02 out. 2014.

SERPRO. Serviço Federal de Processamento de Dados. Conteúdos educacionais livres. Disponível em: <<http://www4.serpro.gov.br/inclusao/conteudos-educacionais-livres>>. Acesso em 02 out. 2014.

VANZIN, Tarcisio. **TEHCo – Modelo de ambientes hipermídia com tratamento de erros, apoiado na teoria da cognição situada**. 2005. 188 f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/102729/221890.pdf?sequence=1>>. Acesso em 02 nov. 2014.

VYGOTSKY, Lev. **A formação social da mente**. São Paulo: Martins Fontes, 1991. Disponível em: <<http://www.egov.ufsc.br/portallsites/default/files/vygotsky-a-formac3a7c3a3o-social-da-mente.pdt>>. Acesso em 02 nov. 2014.

ANEXO A - COMENTÁRIOS E SUGESTÕES DOS ALUNOS PARA O CURSO

Aluno	Comentários e sugestões para o curso
1	Excelente curso, muito proveitoso.
2	Adorei o portal do INEP, pois vou indicá-lo para os amigos que são autodidatas e que necessitam de um certificado de conclusão de segundo grau (ensino médio), baseado nas notas do ENEM.
3	Gostei muito do Curso, mas acredito que o número de tentativas para a avaliação final poderia ser ampliada, visto que nem sempre conseguimos fazer todo curso em apenas um dia.
4	Poderia ser por um período maior, para podermos treinar mais e além da convivência ser muito legal.
5	O curso está de parabéns, achei muito proveitoso e informativo, aprendi muito e conheci sites de serviços públicos que nem imaginava que existiam agora estou bem informado, acho que todo cidadão deveria fazer esse curso
6	Poderia ser um curso mais prolongado para treinarmos na presença do monitor e estreitarmos os laços de amizade construído nessa agradável convivência
7	O curso foi de grande valia, aprendi muito com as informações e espero participar de outros cursos.
8	Foi bastante interessante as informações do curso, já utilizo diversas ferramentas do Governo eletrônico mas passei a conhecer outras ao qual irei fazer uso delas no meu cotidiano.
9	Sugestão: onde há vídeos, colocar também por escrito o que eles estão falando, para ajudar as pessoas com deficiência auditiva.
10	Curso muito produtivo e com visualização de sítios para acessar informações do governo federal, muito bom; queria se pudéssemos ter uma apostila online seria legal, enviada a todos os concludentes do curso.
11	O conteúdo do curso foi bem útil para ampliar meus conhecimentos sobre os serviços prestados pelo e-gov. Parabéns à equipe de especialistas e aos demais profissionais que produziram esse curso!
12	Gostei do curso, atendeu a todas as minhas expectativas.
13	O curso de Governo Eletrônico é muito bom, eu estou muito feliz por poder estar participando desse curso. Nele eu aprendi várias coisas nas quais eu não sabia, os assuntos são interessantes e relevantes.
14	Dou nota 10 ao curso porque gostei do seu formato e da sua dinâmica, porque permitiu-me conhecer regiões e serviços que são oferecidos no Brasil sem sair de Cabo Verde e creio que os meus colegas pensam da mesma forma. Não tive uma participação como gostaria porque tive que resolver alguns assuntos que limitou-me o uso de internet. Falei do curso com todas as pessoas próximas e espero participar em mais cursos do tipo. Restam-me agradecer a oportunidade que tive de fazer este curso. Obrigado.
15	Estão de parabéns, tudo muito perfeito, está bem explicado de forma simples, bem

elaborado, ilustração ótima.

- 16 As informações sobre o curso não fazem jus ao que se apresenta...Foi muito mais do que eu esperava, muito mesmo. Aprendi muito e até visitei sites que sabia mais nunca tive a curiosidade....PARABÉNS!
- 17 Eu gostaria que fosse oferecido curso de línguas à distância e não apenas para estudante. No mais, a iniciativa é maravilhosa.
- 18 Curso excelente, pois é sempre preciso incentivar o crescimento do conhecimento e igualar a todos com ferramentas capazes de modificar nossa qualidade de vida.
- 19 Gostei muito do assunto, as informações são realmente muito úteis e o formato do curso é muito agradável.
- 20 Muito bom este curso, possibilita aos usuários ampliar o conhecimento nesta área e poder auxiliar a população que desconhece estas ferramentas.
- 21 Só tenho que agradecer a oportunidade em participar de mais um curso, aprendi muito e espero ter contribuído também.
- 22 Ter mais interação entre colegas.
- 23 Acredito que os cidadãos e os governantes precisam dessas informações que são relevantes para facilitar a relação entre o governo e a sociedade assim como foi abordado no curso.

Total de 23 respondentes

ANEXO B - RESPOSTAS DOS ALUNOS AO FÓRUM AVALIATIVO DO CURSO

Aluno

Respostas dos alunos ao Fórum Avaliativo do curso

1 Isso representa mais um dos serviços oferecidos pelo Governo aos cidadãos, Inclusão Digital. Disponibilizado de forma gratuita. É extremamente importante tanto as pessoas quanto ao país, pois possibilita o acesso à informação, educação e desenvolvimento.
portal.mec.gov.br

2 Aqui temos inúmeros sites de busca de informações tais como: CAESB, CEB, RECEITA FEDERAL todos eles são de grande valia e de utilidade pública.

<http://www.receita.fazenda.gov.br/>

3 Hoje iniciei o curso e descobri uma infinidade de serviços que eu desconhecia, principalmente relacionados a cursos gratuitos. Quero parabenizar pela excelente iniciativa do Governo.

Já fiz uso de alguns serviços que me ajudaram bastante e recomendo a quem precisar. Por exemplo:

Para resolver questões relacionadas a multas, marcação de exames de direção, inclusive emissão de boletos dos referidos serviços acessem: www.detran.al.gov.br/

No caso de emissão de nota fiscal eletrônica acesse: www.sefaz.al.gov.br

4 Temos agespisa www.agespisa.com.br, receita federal www.receita.fazenda.gov.br; detran-PI www.detran.pi.gov.br; IFPI www5.ifpi.edu.br; esaf www.moodle.eadesaf.serpro.gov.br; PRONATEC www.pronatec.mec.gov.br; Inclusão Sociodigital www.inclusao.serpro.gov.br; Portal da transparência www.portaltransparencia.gov.br

Todos estes sítios são ou foram utilizados por mim nos diversos cursos e serviços prestados ou solicitados nos anos de serviço nas escolas em que trabalhei

5 Achei de grande relevância o curso, por isso postei diversas vezes neste fórum. Tive conhecimento a respeito de serviços que não conhecia e outros que já conhecia e utilizava. Obrigado pela oportunidade.

Gostaria de destacar a importância do governo eletrônico na minha vida.

São inúmeros os serviços que utilizo, senão todos. Destaco aqui: os cursos oferecidos, guias para renovação de documentação de veículos, guias de trânsito animal.

Mas gostaria de destacar o serviço on line de qualidade existente em meu município, <http://www.tangara.sc.gov.br/home/index.php?>

Através dele fico informada do que se passa no meu município, acesso serviços.

Parabéns ao governo federal, estadual e municipal por ações que facilitem a vida da

população

Vou falar do serviço que mais utilizo aqui em minha região que é a GTA on line. Para fazê-lo basta acessar o site <http://www.dda.agricultura.rs.gov.br/> em seguida utilizar o link que lhe é necessário no momento. Que pode ser serviços, contatos, ou outro qualquer que se necessite. Acho um avanço para a agricultura e pecuária esse serviço afinal o agricultor ganha tempo e reduz despesas.

- 6 Aqui no município onde resido, temos diversos serviços ofertados pelo Governo Eletrônico, dentre eles o Pronatec, Transparência Pública, Sistema E-Contas, Links do Bolsa Família, Projovem Adolescente, UAB ofertando cursos de graduação.

- 7 Olá, pensei que não conhecia os serviços utilizados pelo governo eletrônico, mas de fato lendo as postagens dos colegas, percebi que utilizo vários serviços do governo eletrônico, imposto de renda, emissão de darf, através do site da www.receita.fazenda.gov.br, emissão de GRU: www.tesouro.fazenda.gov.br, consulta ao FNDE : www.fnnde.gov.br, www.mec.gov.br entre outros. São várias as finalidades que recorremos a esses [sites](#).

- 8 Aqui é muito utilizado o portal da secretaria de fazenda do estado para emissão de DARF <http://www.sefaz.mt.gov.br/arrecadacao/darlivre/menudarlivre>, a vantagem de serviço é que se pode emitir a qualquer momento mesmo que já tenha encerrado o expediente da repartição.

IPVA <http://www.sefaz.mt.gov.br/arrecadacao/darlivre/menudarlivre>, este serviço de muita utilidade, pois se você for até o DETRAN paga-se uma taxa extra, somente pela emissão documento.

No Tribunal Eleitoral de Mato Grosso temos espaço para consulta do local de votação, emissão de certidão e situação eleitoral <http://www.tre-mt.jus.br>

Temos ainda um sistema para recebimento de denúncias chamado PARDAL, que neste período é bastante utilizado, principalmente para denúncias de propagandas irregulares, pode-se enviar fotos vídeos, etc. <http://www.tre-mt.jus.br/institucional/ouvidoria/fale-com-a-ouvidoria>

No portal da prefeitura <http://www.cuiaba.mt.gov.br/> ,há emissão do IPTU, Nota Fiscal e muitos outros serviços disponíveis ao cidadão.

Espero ter contribuído.

- 9 Utilizo alguns serviços e com o curso descobri muitos outros que desconhecia e são bastante úteis.

Acesso detran.sp.gov.br; receita.fazenda.gov.br; tse.gov.br e tre-sp.jus.br; dfp.gov.br para emissão de passaporte.

Também ead.prefeitura.sp.gov.br, que oferece cursos ead ao servidor público municipal; efp.cursos.educacao.sp.gov.br - Escola de Formação e Aperfeiçoamento dos Professores do Estado de São Paulo.

E pelo inclusao.serpro.gov.br é o segundo curso que faço.

Conheci muitos serviços ao longo do curso. Foi sem dúvida muito enriquecedor.

Sou professora do ensino médio e recomendei o curso a vários alunos, bem como muitos

serviços úteis que os colegas mencionaram!

Conheci muitos serviços ao longo do curso. Foi sem dúvida muito enriquecedor.

Sou professora do ensino médio e recomendei o curso a vários alunos, bem como muitos serviços úteis que os colegas mencionaram!

Um abraço a todos!

- 10 Moro na cidade de João Pessoa-PB e no site da prefeitura municipal: <http://www.joaopessoa.pb.gov.br/>, há alguns serviços disponíveis aos cidadãos, tais como:

- Educação a distância - plataforma que oferece cursos à distância;
- Nota fiscal eletrônica;
- Portal do contribuinte - onde pode acessar guias de recolhimento de IPTU, ISS, certidões negativas, etc;
- Consulta a processos;
- Acesso a editais e licitações;

Estes serviços disponibilizados pela internet aumenta a quantidade de pessoas ao acesso do serviço, agiliza a vida do cidadão sem a necessidade de enfrentar longas filas para a solicitação do documento.

Nos serviços de mobilidade urbano informo os links para os itinerários dos ônibus de João Pessoa: <http://www.semobjp.pb.gov.br/itinerarios/> e de Santa Rita: <http://simtransporte.com.br/index.php/itinerario>. Neste último é preciso instalar um aplicativo no seu aparelho de celular ou [tablet](#) e em tempo real acompanhar quanto tempo de espera em determinada parada.

- 11 Serviço: Bh trans

Como funciona: é importantíssimo para Belo Horizonte, pois este site informa o itinerário, os horários e os pontos de parada dos ônibus da região de Belo Horizonte.

www.bhtrans.pbh.gov.br

- 12 Em São paulo dispomos dos serviços de Poupatempo - Agendamento de serviços; Boletim escolar online; Comunicar venda de veículos; Consultar pontos na CNH; Diário Oficial de São Paulo; Bolsa Eletrônica; Contas públicas; Demonstrativo de pagamento do servidor; Localizar uma Escola Estadual; Consulta da Nota Fiscal Paulista; Segunda via da conta de água e Boletim de ocorrência online.

Segue os sites para os serviços oferecidos:

<http://www.educacao.sp.gov.br> <http://www.cidadao.sp.gov.br/>
<http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/financas/atendimento/index.php?p=3205>

- 13 Em Alagoas, os governos municipal e estadual disponibilizam diversos serviços eletrônicos. Para exemplificar, temos os Portais da Transparência; Portal do Contribuinte da Secretaria da Fazenda, com serviços para pessoas física e jurídica; Portais do Servidor; Diário Oficial; Detran; página do Procon que publica, entre outros, pesquisas de preços e

possui autoatendimento onde o consumidor pode fazer sua reclamação à distância; a Delegacia Interativa onde podem ser registradas ocorrências de perda ou furto de documentos pessoais e celulares (<http://www.delegaciainterativa.al.gov.br/>). São muitos serviços que facilitam a vida do cidadão e que dão transparência às ações do governo.

Links dos serviços que mencionei, e outros:

Portal do Contribuinte da Secretaria de Estado da Fazenda:
http://www.sefaz.al.gov.br/portal_cont.php

Portal da Transparência do governo estadual:
<http://www.portaltransparenciaruthcardoso.al.gov.br/>

Portal da Transparência Pref Maceió
<http://ssmfwebsvr.smf.maceio.al.gov.br/transparencia/>

Delegacia Interativa <http://www.delegaciainterativa.al.gov.br/>

Procon-AL <http://www.procon.al.gov.br/>

Diário Oficial de AL <http://www.cepal-al.com.br/>

Diário Oficial de Maceió <http://www.maceio.al.gov.br/diario-oficial/>

Portais de Informação do Governo de AL <http://www.governo.al.gov.br/>,

Sítio oficial da Prefeitura de Maceió <http://www.maceio.al.gov.br/>

Portal de escrituração online para empresas <http://portal.gissonline.com.br/>

- 14 1) No âmbito estadual, utilizo os serviços do Detran/MG, disponíveis na página:

<https://www.detran.mg.gov.br/>

Por meio desse site, posso consultar a situação da minha habilitação, do meu veículo, emitir guias de recolhimento para atualização da CNH, e outros serviços, permitindo-nos maior agilidade na pesquisa e solução de problemas.

2) No âmbito federal, há um serviço do governo eletrônico bastante útil aos cidadãos brasileiros, oferecido pelo Superior Tribunal Eleitoral, para a emissão de certidões diversas, incluindo a certidão de quitação eleitoral, solicitada na expedição do passaporte brasileiro: <http://www.tse.jus.br/eleitor/servicos/certidoes>

3) Ainda na esfera federal, um outro tipo de serviço do e-Gov que utilizo e que acho super útil é o Simulador Habitacional da Caixa, disponível a todo o cidadão no seguinte endereço:

<http://www8.caixa.gov.br/siopiinternet/simulaOperacaoInternet.do?method=inicializarCa soUso>

Por meio dele, o cidadão interessado em adquirir um imóvel em sua cidade, poderá simular o valor máximo do imóvel a ser comprado a partir de sua renda mensal, bem como calcular o número e o valor das parcelas a serem pagas à Caixa, uma vez liberado o financiamento pelo banco.

Na minha visão, o referido simulador permite ao interessado na compra de um imóvel fazer um planejamento real para proteger o seu orçamento. É uma ferramenta bem interessante!

- 15 Já utilizei os serviços do site www.detran.pr.gov.br e facilitou muito minha vida, já utilizei também os da companhia de água e luz www.sanepar.com.br e www.copel.com.br também muito úteis, e da www.fazenda.receita.gov.br que também é excelente.
- 16 Existem experiências pioneiras que apontam um crescimento no número de serviços públicos ofertados através da internet. Essa tendência pode ser ilustrada em dois exemplos selecionados: o site da Receita Federal e o site Infoexpress, o Infoexpress. Este é um serviço desenvolvido pela - PROCERGS (Cia. De Processamento de Dados do Estado do Rio Grande do Sul) que concentra diversos serviços públicos destinados ao cidadão em geral e a segmentos específicos, como é o caso dos advogados, onde estão disponíveis serviços de consulta e acompanhamento aos processos no Judiciário
- IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística Indicadores Sociais Mínimos. <http://www.ibge.org/informações/indicadoresminimos/tabela2.htm>, 19/07/99.
- IBOPE Ibope Interact/Digital - Pesquisa Internet Brasil. http://www.ibope.com.br/digital/pd_wef02.htm, junho, 1999.
- PROCERGS Via-RS Stats - Relatório www.infoexpress.com.br
- 17 Em São Paulo utilizo os serviços:
- Agendamento de serviços do Poupatempo: permitem escolher o dia e horário para ser atendido em um posto Poupatempo. Entre os serviços disponibilizados estão a renovação da CNH e a emissão do RG. O link para agendamento é: <http://www.agendasp.sp.gov.br/poupatempo>
 - Nota Fiscal Paulista: é um programa do governo do estado de São Paulo que devolve 30% do ICMS efetivamente recolhido pelo estabelecimento a seus consumidores. Ele é um incentivo para que os cidadãos exijam do estabelecimento comercial o documento fiscal. Basta informar o CPF no momento da compra. Para consultar e/ou resgatar os créditos, o link é: <http://www.nfp.fazenda.sp.gov.br/>
 - Acessa São Paulo: programa de inclusão digital do governo do estado de São Paulo que disponibiliza acesso gratuito a internet. A lista de postos está disponível no link: <http://www.acessasp.sp.gov.br/postos.html>
- Um programa muito legal é a Brasil Mais TI, que, sob tutela do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação, oferece cursos, informações e um espaço para exposição de currículos e vagas de emprego. O site do programa é: <http://www.brasilmaisti.com.br/index.php/pt/>
- 18 No Estado de MS um dos avanços tecnológico que gostaria de citar, são as comarcas digitais do Poder Judiciário, para o Município de Coxim o serviço já se encontra disponível, as varas digitais recebem petições exclusivamente no formato digital, com o [certificado digital](#) os advogados podem peticionar pela internet com o certificado digital o processo se torna mais seguro, confiável, e transparente, o site é <http://www.tjms.jus.br/noticias/materia.php?cod=19732> nele há várias informações disponíveis, serviços, podem ser feitas algumas consultas, há uma biblioteca e vários outros recursos.

- 19 O governo eletrônico oferece a inclusão digital, é oferecido pelo governo, exclusivamente importante tanto para nos cidadãos, quanto ao país.
- 20 PRONATEC - Programa nacional de acesso ao ensino técnico e emprego
pronatec.mec.gov.br
Pronatec foi criado pelo governo federal em 2011, tem com o objetivo amplia a oferta de cursos de educação profissional e tecnológica.
SENAI - fiemg.com.br/senai
Criado em 1942, Senai é um dos maiores polos de geração e disseminação de conhecimentos aplicados ao desenvolvimento da indústria do Brasil e de Minas Gerais. Senai faz parte da Confederação Nacional da indústria (CNI) e do Sistema Federação das Indústrias do Estado de Minas Gerais (Fiemg)
Áreas de Atuação - Educação Profissional, Serviços Técnicos Tecnológicos
- 21 No primeiro questionário, respondi que não conhecia e-gov, lendo as postagens dos colegas percebi que utilizo vários serviços do governo eletrônico: imposto de renda, emissão de darf, consultas ao FNDE, transparência e muitos outros. Compartilho com os colegas da área de educação o serviço de pesquisa as unidades executoras e as liberações de recursos do Fnde.
- 22 O Governo Brasileiro oferece aos cidadãos os cursos de inclusão sociodigital gratuitamente, e isso é muito importante pois disponibiliza aos cidadãos cursos, que eles muitas vezes não tem como pagar, e também oferece muitos sites para facilitar a vida do cidadão como o da Receita Federal, o do Pronac e vários outros....
- 23 Moro em Queluz/ SP, e um dos serviços do e-Gov disponibilizado aqui é a consulta a transparência das contas públicas através do site a seguir:
<http://www.transparencia.que luz.sp.gov.br/Portal/TransparenciaDosMunicipios.aspx>
- 24 Até então eu não sabia ao todo o que é o Governo Eletrônico, mas depois que fiz esse curso pude obter muito conhecimento. O site que eu mais utilizo para fazer cursos on-line é o: inclusao.serpro.gov.br . Todos os cursos que eu fiz até então são excelentes. Fiquei muito satisfeita com esse curso Governo eletrônico, gostaria de parabenizar todos aqueles que contribuíram na construção desse curso porque o resultado final ficou excelente.
- 25 Aqui no meu estado São Paulo, no meu trabalho utilizamos os seguintes site:
www.educacao.sp.gov.br - pesquisas referentes a educação.
www.gdae.sp.gov.br - portal operacional desenvolvido visando a integração das informações da unidade escolar
www.intranet.educacao.sp.gov.br - para acessar o Espaço do Servidor
boletimescolar.com.br - consulta das notas dos alunos.
prodesp - processamento de dados do estado de São Paulo.
www.fazenda.sp.gov.br - consulta da folha de pagamento, e outros serviços como a nota

fiscal paulista que reembolsa através de sorteios parte dos gastos feitos com compras no estado.

Usava sempre a inclusão sociodigital para fazer muitos cursos, e só agora que vi que faz parte do governo.

26 Gov Federal

Certidões Negativa para trabalho

emails

currículos

darf etc

27 Eu utilizo muito o site da anatel:

www.anatel.gov.br

-preencho todos os requisitos solicitados e faço minhas reclamações sobre as devidas empresas de telefonia as quais eu estaria enfrentando problemas.

Por exemplo: desde dezembro de 2013 estou reclamando da Oi-velox, que me deixou sem internet até então. Hoje utilizo uma internet 3g da vivo que na região que moro quando chove ou o tempo vira sem conexão....

Já abri 3 queixas sobre a Oi-velox. A empresa responde pra Anatel que já resolveu o problema. Menti e nada é feito sobre isto. Não entendo como um órgão que é pra fiscalizar aceita tão facilmente uma resposta mentirosa e fica por isto mesmo???

28 O Governo Estadual compreendendo que as políticas públicas não possuem apenas abrangência local e percebendo que independentemente dos perfis ideológicos das autoridades instituídas, as crises fiscais e administrativas e o endividamento público provinham de um modelo de gestão pública falida que se agravava com os impactos da competição industrial, fluxos financeiros e comerciais provocados pela globalização, além de uma decadente prestação de serviços ao cidadão de uma sociedade cada vez mais informada e cônica dos seus direitos, implantou a reforma administrativa do Estado - Lei Complementar nº049 de 31/01/2003. Essa reforma permeia em muito e corrobora com as diretrizes do governo federal. O Governo executou várias ações e fomentou vários programas que vieram a subsidiar esta reforma. Considerando a TIC - Tecnologia da Informação e Comunicação - como a ferramenta estratégica para alcançar seus objetivos de uma gestão por resultados mais eficaz e eficiente, com foco no atendimento ao cidadão, passou a estabelecer estratégias para o seu desenvolvimento (PERNAMBUCO, 2003).

São elas:

- 02/04/2003 - Dec.25.347: institui o Programa Governo Digital com o objetivo de coordenar o desenvolvimento e implantação do Governo Digital do Estado de Pernambuco;

- 23/12/2003 - Dec.26.264: regulamenta as atividades da ATI - Agência de Tecnologia da Informação;

- 24/05/2004 - Dec.26.754: institui o Sistema de Desenvolvimento da Tecnologia da Informação e Comunicação em Pernambuco (Governo Digital, Economia Digital, Conhecimento e Educação em TIC).

Resultantes deste esforço destacam-se o Modelo Conceitual do Governo Digital concebido e regulamentado (decreto); a Agência Estadual de Tecnologia da Informação - ATI, instalada; a padronização dos sites estaduais; as compras eletrônicas; o Sistema de Gestão Digital - GRP (em desenvolvimento); a Rede PE-Multidigital (expansão) e o atendimento digital ao cidadão - em ampliação.

<http://www2.transparencia.pe.gov.br/web/portal-da-transparencia/remuneracaoservidores>

<http://www.siepe.educacao.pe.gov.br/>

<https://www.sefaz.pe.gov.br/SitePages/Home.aspx>

<http://www.detran.pe.gov.br/>

- 29 Bom, hoje em dia nós utilizamos muito dessas ferramentas que o Governo nos oferece e sem dúvidas a cada dia que passa isto se torna mais comum pois facilita a vida de todos nós.

Um dos serviços que destaco aqui no estado do PARÁ é o boletim de ocorrência, que pode ser realizado através do site abaixo.

<http://servicos.sds.pe.gov.br/delegacia/>

Agradeço pela oportunidade de ter participado do curso. Um abraço a todos e até a próxima.

- 30 Em Cabo Verde nos temos o portal "porton di nos ilha", está em crioulo que é a nossa língua materna, que significa portão das nossas ilhas, visto que Cabo Verde é um arquipélago formado por dez ilhas, sendo uma desabitada e alguns ilheu.

Através do site www.portondinosilha.cv todos os caboverdianos residentes e na diáspora podem tirar uma certidão de nascimento, pagar as contribuições e impostos, abrir e registrar uma empresa, que pode ser criada em 24 horas e sem muita burocracia, certidão de casamento, etc.

Este serviço é muito importante, porque permite-me ter acesso aos meus dados profissionais, fazer o seguimento da minha carreira e através dele tenho as vários outros serviços do estado como a instituto nacional de previdência social, educação, etc.

- 31 Recentemente utilizei um serviço relacionado a e-Gov, mas de iniciativa da sociedade: o Serasa Consumidor (<http://www.serasaconsumidor.com.br/>). O serviço emite um relatório sobre consultas feitas sobre meu CPF e dívidas ou empréstimos registrados. É interessante quando você teve algum problema com documentos roubados ou utilizados indevidamente. Infelizmente, o serviço é pago.

- 32 Utilizo periodicamente os serviços do Denatran (www.denatran.serpro.gov.br), quando estou avaliando um veículo.

Também, anualmente o site da receita federal (www.receita.fazenda.gov.br), no período das declarações.

Já procurei me informar no Wikicrimes (www.wikicrimes.org), quando avaliava um bairro pra minha última mudança em Belo Horizonte.

No mais, não me recordo do uso de mais algum serviço local...

- 33 Até pouco tempo atrás, antes de me tornar Jovem Aprendiz no SERPRO, eu não sabia nada sobre Serviços e-Gov, nem desconfiava de que qualquer coisinha que fazemos na internet, tem ligação direta com o governo, como serviços de banco, cursos, cadastros de serviços, procura de emprego e etc...

São coisas que muitas pessoas perdem muito tempo fazendo pessoalmente, por que não tem as informações necessárias, ou conhecimento para poder estar fazendo pela Internet, que facilita muito a vida das pessoas, o SERPRO mesmo, me proporcionou muitos momentos de aprendizagem com seus cursos em EaD, estão de parabéns, não porque trabalho aqui que estou falando isso, digo isso porque a estrutura é bem organizada e o trabalho dos profissionais é bem feito, eu uso, e recomendo a Escola de Inclusão Sociodigital e pretendo continuar aprendendo por aqui.

Conheço alguns serviços como:

O portal da Prefeitura de BH - <http://portalpbh.pbh.gov.br/pbh/>

Detran MG - <https://www.detran.mg.gov.br/>

Escola de Inclusão Sociodigital - <https://inclusao.serpro.gov.br/>

Entre outros...

- 34 Boletim Eletrônico de Ocorrência

Descrição:

O boletim online é uma alternativa para quem precisa registrar uma ocorrência e quer evitar as delegacias durante a greve da polícia civil. Disponibilizado pela Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social, o boletim tem a mesma validade dos emitidos nas delegacias.

www.delegaciaeletronica.ce.gov.br/. Para fazer boletins de ocorrência.

O Atestado de Antecedentes

Descrição:

É um documento fornecido pela Coordenadoria de Identificação Humana e Perícias Biométricas, órgão da Perícia Forense do Ceará vinculada a Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social, que tem por objetivo informar a existência ou a inexistência de registro de antecedentes criminais, apresentando a situação do cidadão no exato momento da pesquisa nos registros informatizados do Instituto de Identificação.

<http://www.governoeletronico.net/atestados-e-certidoes/atestado-de-antecedentes-criminais-ce#sthash.PqFFg8b3.dpuf>

<http://www.sspds.ce.gov.br/AtestadoAntecedentes/>

- 35 Bem em minha cidade ainda não estão ativos estes serviços, mas deixarei uma citação de Janguê Diniz sobre a importância da inclusão digital no Brasil "Nos últimos anos a inclusão digital passou a ser um indicador importante no quadro de desenvolvimento de qualquer país. A partir da segunda metade dos anos 90, a sociedade brasileira assistiu a uma notável expansão do uso da internet e dos telefones celulares. Inclusão digital é a democratização do acesso às tecnologias da informação, visando a inclusão de todos na sociedade da informação. Contudo, inclusão digital é também simplificar as atividades,

maximizar o tempo e as suas potencialidades. Um indivíduo incluído digitalmente é aquele que usa desse suporte para melhorar as suas condições de vida" ..<https://inclusao.serpro.gov.br>

- 36 Serviços Online da Cidade de Ribeirão Preto

Link:<http://www.ribeiraopreto.gov.sp.br>

Todos os links estão explicados no arquivo que estou mandando.

- 37 Trabalho na Secretaria Escolar da E.E.E.F. Marques de Souza onde utilizo com frequência os seguintes serviços para busca de certidões e também para verificar sua autenticidade.

Emissão de Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral

http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/CNPJ/cnpjreva/Cnpjreva_Solicitacao.asp

Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União

<http://www.receita.fazenda.gov.br/Aplicacoes/ATSPPO/Certidao/CndConjuntaInter/InformaNICertidao.asp?Tipo=1>

Consulta Regularidade do Empregador FGTS.

<https://www.sifge.caixa.gov.br/Cidadao/Crf/FgeCfSCriteriosPesquisa.asp>

Pedido de Certidão INSS. <http://cnd.dataprev.gov.br/cws/contexto/Pcnd1/Pcnd1.html>

Emissão Certidão Negativa da SEFAZ-RS <https://www.sefaz.rs.gov.br/sat/cer-pub-sol.aspx>

Entre outros como o Acesso Restrito da SEDUC-RS

<http://www.educacao.rs.gov.br/pse/html/restrito.jsp>

- 38 No decorrer do curso tentei descobrir se encontro um serviço eletrônico na cidade onde eu moro, porém não achei nenhum ou endereço que possa postar no fórum.

- 39 Um site do governo que eu usei muito esses meses foi o do TRE, para consultar o local de votação dos meus familiares. link <http://www.tre-to.jus.br/>

- 40 O serviço do meu município que conheço é o site da prefeitura que informa, sobre novidades, concursos e seletivos disponíveis, e também os blogs que nos deixam diariamente informados sobre as notícias na câmara municipal.

blog do Rilton é um desses citados acima

portal do paço também.

- 41 Os serviços que conheço do meu município

São:

Site do Tribunal de Justiça onde podemos consultar o andamento de vários tipos de processos.

Site da Prefeitura que nos informa sobre alguns assuntos.

- 42 Os endereços que uso com mais frequência são:
www.pbh.gov.br- Itinerários e etc.
www.previdencia.gov.br Vale a pena acessar são muitos serviços para cidadão.
E obrigada pela oportunidade de fazer este curso tão interessante.
- 43 No meu município dispomos no portal da prefeitura acesso as informações como o portal do servidor, e protocolo de atendimento pela prefeitura. Existe em projeto a implementação para acesso a páginas do governo estadual e federal. Além das atividades existentes com 3 telecentros: 1 no centro do município e 2 no interior (zona rural), dentro no maior desafio ainda é habituar a população a buscar o acesso pela internet pois muitos ainda preferem presencialmente a repartição pública.
- 44 Os serviços que mais utilizo são os acessos disponibilizados pela Prefeitura. Um deles é para saber como está o andamento de suas solicitações protocoladas. As pessoas não precisam vir até a Prefeitura para saber o andamento das suas solicitações. Estes acessos são feitos quando o contribuinte ou o empregado tem um CGM cadastrado.
(<http://www.bage.rs.gov.br/>)
Tem outro serviço interessante que é do Ministério do Trabalho
(<http://maisemprego.mte.gov.br/portal/pages/home.xhtml>) onde os interessados podem acessar vagas de emprego e as principais dúvidas com relação ao seguro-desemprego, vagas, abono salarial e qualificação profissional. Mas também utilizo os sites do bancos para efetuar consultas e pagamento.
Sem falar nos simuladores disponíveis pelos bancos para habitação. A Caixa disponibiliza esse serviço através do site www.caixa.gov.br.
Realmente esses acessos facilitam a nossa vida!!!!
- 45 Samu é grande importância ao prestar serviços de socorro às vítimas de acidente de trânsito, crianças, idosos, enfim todas pessoas que necessitam de atendimento hospitalar e o site da prefeitura de palmas ensina como acioná-los.
<http://www.palmas.to.gov.br/servicos/samu-192/64/>
- 46 Recomendo visitar o site do CEDERJ, nele o usuário declarado diante da lei portador de insuficiência de recursos financeiros requer isenção e pode se inscrever para concorrer a bolsa de estudo de nível superior. O consócio CEDERJ pertence a Fundação Centro de Ciência e Educação Superior a Distância do Estado Do Rio de Janeiro (CECIERJ) órgão vinculado a secretaria estadual de ciência e tecnologia. cederj.edu.br/vestibular Confirmam este site e indique.
Recomendo o site do banco de talentos da Policia Militar do Rio de Janeiro. Nele o usuário pode se cadastrar para ministrar aula para os policiais, tendo como missão; planejar e gerir a politica de segurança. Tendo como foco o cidadão, valorização do profissional de segurança, redução contínua da violência e criminalidade, profissionalização e transparência da gestão, dentre outros focos.
O atendimento ocorre de seg. à sex. das 9:00 às 19:30 Tel. (21)2334-9441/2334/5850
Praça Cristiano Ottoni, s/n- 4º and. - Centro - Rio De Janeiro - CEP: 20221-250 - Prédio

da Central do Brasil - EMAIL: imprensaseseg@gmail.com Ou pelo site: www.imprensa.rj.gov.br

- 47 Eu escolhi o serviço carne de IPTU pois acho importante, porque assim você não precisa ir á prefeitura para fazer pagamento. <http://www.palmas.to.gov.br/servicos/carne-de-iptu/8>
- 48 Escolhi o Samu um serviço de grande importância para a sociedade, pois seu atendimento através do nº 192 funciona 24hs de seg a dom; nas ocorrências de acidentes se toda natureza de urgência e emergência, com equipes de profissionais da saúde que tem como meta salvar vidas, com dedicação e presteza nos atendimentos como cardiorrespiratório, acidentes de transito, afogamentos enfim resgatar a dignidade das pessoas em qualquer lugar; residencias, locais de trabalho e vias públicas. Este serviço é de suma importância para todos nós em nossa cidade e nas demais localidades do nosso país.
- Por este motivo eu acho de grande importância a divulgação da prefeitura referente ao serviço do samu. www.palmas.to.gov.br/servicos/samu-192/64
- 49 Eu escolhi o SAMU por ser um atendimento rápido que atende todas as pessoas quando nós precisamos como EMERGENCIA tanto para o idoso como para crianças e para toda classe social. O SAMU tem pessoas muito bem preparados que nos deixa mas confiantes nos momentos de desespero de acidentes de dor. Por ter pessoas preparados para atender o ser humano. Parabéns aos médicos e enfermeiros e o motorista do SAMU pela responsabilidade do atendimento. Que Deus os abençoe.
- E por esse motivo eu acho importante a prefeitura explicar como e quando acionar o serviço do SAMU. <http://www.palmas.to.gov.br/servicos/samu-192/64>
- 50 Eu escolhi o programa CAPS II Porque é especial para mim pois me ajuda com minha filha. <http://www.palmas.to.gov.br/servicos/centros-de-atendimento-psicossocial/59/>
- 51 Escolhi Bibliotecas Públicas, porque desejo conhecer as estruturas da cultura no meu município. Também desejo doar alguns livros de minhas coleções. www.palmas.to.gov.br/servicos/bibliotecas-publicas/49/
- 52 Eu escolhi o serviço: Restaurante Comunitário, por ser muito útil as pessoas que moram distantes e não têm condições de retornarem para fazer suas refeições em casa. Também tem o outro lado bom, que é ter o acompanhamento de nutricionistas, higiene, comida no horário etc. Preço bem irrisório e além de tudo isso é mais um convívio social. Esse é mais um serviço que a Prefeitura de Palmas oferece e, a população agradece! <http://www.palmas.to.gov.br/servicos/restaurante-comunitario/192/>
- 53 No site da prefeitura de Palmas tem um serviço que eu acho muito importante que é o das Farmácias Municipais onde explica como pode pegar os medicamentos e tem também o endereço delas. <http://www.palmas.to.gov.br/servicos/farmacias-municipais/52/>
- 54 Eu escolhi o CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CRAS pois tem várias atividades que podemos estar fazendo por lá e no site da prefeitura de Palmas

tem e endereço e o telefone desses locais. <http://www.palmas.to.gov.br/servicos/cras/186/>

- 55 Tanto no meu Estado quanto na cidade onde resido, existem vários serviços eletrônicos do governo, os quais facilitam a vida de nós cidadãos. São diversos citarei alguns deles: www.hemominas.mg.gov.br (Agendamento de candidato à doação de sangue) www.mg.gov.br/governomg/ecp/comunidade.do?app=governomg (Requerimento do seguro-desemprego, Emissão da Carteira de Identidade - 2ª via, IPVA - consulta de valores, entre outros) www.valadares.mg.gov.br/current/ (prefeitura, este disponibiliza informações diárias, e diversas consultas locais)

www.tag.ouvidoriageral.mg.gov.br/tag/taghub231014.dll/EXEC (OG- receber manifestações dos cidadãos sobre os serviços prestados por agente, órgão e entidade da administração pública direta e indireta, bem como de concessionário ou permissionário do serviço público estadual;

- . encaminhar essas demandas para a entidade ou o agente citado;
- . cobrar a apuração e a resposta para o manifestante;
- . informá-lo sobre o andamento e o resultado da demanda;
- . e garantir sigilo, quando solicitado pelo manifestante.)

Considero meu Estado (MG, e minha cidade Governador Valadares) bastante evoluídos em se tratando de serviços eletrônicos, Tb acredito ser muito importante e cômodo para nós cidadãos termos disponíveis esses serviços, pois assim podemos realizar agendamentos, consultas, pagamentos, e muito mais, evitando filas e espera.

Achei o curso muito interessante e proveitoso, ampliou meus conhecimentos e divulgarei para meus colegas e conhecidos.

ANEXO C - RESPOSTAS DOS ALUNOS AO QUESTIONÁRIO COMPLEMENTAR DE FINAL DO CURSO

1) Você considera que os assuntos tratados no curso foram os mais importantes? Você tem sugestões de outros assuntos?	Frequência	Percentual
Sim – Sem sugestões	8	88,88
Sim, minha sugestão seria o assunto de controle social por meio das mídias digitais.	1	11,11

2) Alguma sugestão de alterações ou melhorias?	Frequência	Percentual
Não	3	33,33
Não, pois o curso foi muito bem estruturado, apenas gostaria que a carga horária fosse de 20h.	1	11,11
Sem sugestões. Quanto a melhoria, deve se explorar melhor a interatividade, fazendo com que o aluno interaja não somente no final, com avaliação ou fórum mas, durante cada tópico. Acho que assim fica mais dinâmico.	1	11,11
Somente colocar condições para que o usuário deficiente possa fazer o curso.	1	11,11
A sugestão é que desenvolvam outros cursos voltados às informações do governo Eletrônico.	1	11,11
Talvez aumentar um pouco a abrangência do tópico Sociedade e dar uma diminuída nos textos.	1	11,11
Há poucos pontos a serem melhorados, como verificação de alguns links e revisão gramatical em pontos isolados. Não consigo mais me lembrar exatamente onde.	1	11,11

3) Algum conteúdo do curso não ficou claro para você? Qual?	Frequência	Percentual
Nenhum, o conteúdo foi claro e objetivo.	8	88,88
Todo o conteúdo ficou muito claro, os módulos foram ricos em informação e possuíam uma linguagem bastante acessível.	1	11,11

4) Quais atividades do curso foram mais interessantes e educativas?	Frequência	Percentual
Eu gostei muito dos exercícios que reforçaram o conteúdo oferecido e dos fóruns, que algumas vezes nos esclareciam com as dúvidas ou	1	11,11

observações dos participantes.		
Todas	1	11,11
Gostei de todas as etapas e principalmente do fórum, onde as exposições dos saberes dos participantes nos levavam para alguns conhecimentos que antes eram desconhecidos.	1	11,11
Acredito que foi a parte que falava sobre: mais informações relativas aos assuntos da internet. Hoje vivemos em um tempo onde a correria é frequente e por isso vejo a necessidade de dinamizar certos serviços que podem ser realizados de maneira eletrônica.	1	11,11
Gostei muito quando explicou os aplicativos, redes sociais, canais de vídeo e etc.	1	11,11
regras de uso da Sra. Sociedade	1	11,11
Todos os módulos foram ricos em informação e possuía uma linguagem bastante acessível, em especial o fórum com indicações dos serviços do Governo Eletrônico nas cidades através dessas informações pude entender melhor os projetos de governo e enriquecer as discussões que participei com as informações do curso.	1	11,11
Os vídeos foram bons.	1	11,11
Os exercícios ilustrados e suas opções, acredito, sejam bem-sucedidas na orientação do público.	1	11,11

5) Você gostaria que o curso tivesse mais vídeos ou mais fóruns? E quanto aos exercícios: foram suficientes ou você sentiu falta de algum outro tipo?	Frequência	Percentual
Acho que mais exercícios.	1	11,11
Creio que foram suficientes.	2	22,22
Como disse anteriormente, achei o curso agradável a minha mente. Creio eu, que cumpriu seus objetivos.	1	11,11
Os exercícios foram bem completos. Acredito que englobaram todo o conteúdo	1	11,11
A quantidade de vídeo achei perfeito mas, como disse na pergunta 2 deve ser mais interativo fazendo que o aluno tenha que fazer pesquisas por	1	11,11

exemplo durante cada tópico, e automaticamente já estava fazendo exercícios sem perceber.		
Gostaria que tivesse mais fóruns, a troca de experiências, as indicações complementadas com os comentários da tutora foram muito valiosas, foi como passear por uma grande avenida com as lojas mais famosas do mundo. No lugar das roupas e das joias caras.	1	11,11
Acho que ficou tudo bom	1	11,11
Acredito que sejam suficientes os vídeos apresentados, embora possam ser atualizados e mesmo acrescidos periodicamente. Também os fóruns, embora eu mesmo não os tenha utilizado. Os tipos de exercícios também foram bem escolhidos.	1	11,11

6) Por último: você tem feito uso dos serviços de governo eletrônico?	Frequência	Percentual
Sim	4	44,44
Sim. Como normalmente o chamamento para os portais está relacionado às nossas necessidades diárias, tenho conectado principalmente aos: Receita Federal, Finep, Instituições de Ensino Superior Federal, Capes, Empresa Brasil de Comunicação, dentre outros.	1	11,11
Utilizo diversos sites agora. Só pra citar alguns http://www.receita.fazenda , .www.educacao.rs. , https://www.sifge.caixa esse dentre muitos outros Parabéns pelo curso, gostaria de sugerir que se disponibilize mais cursos assim on line	1	11,11
Tenho feito sim! Inclusive já indiquei duas pessoas para fazerem o curso.	1	11,11
Sim, na minha cidade a maioria dos serviços do Governo que utilizo é por meio eletrônico, reclamações, consultas de serviços, solicitações e muitos outros.	1	11,11
Sim, conforme surgem as necessidades ou oportunidades. Reafirmo ser de grande utilidade pública este curso.	1	11,11

APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO INICIAL DO CURSO

1) Sua idade

- Até 15 anos
- De 16 a 18 anos
- De 19 a 24 anos
- De 25 a 34 anos
- De 35 a 44 anos
- De 45 a 59 anos
- De 60 anos ou mais

2) Sua formação escolar:

- Fundamental
- Médio
- Superior

3) Qual a sua renda?

- Até R\$ 730,00
- Mais de R\$ 730,00 e até R\$ 1.500,00
- Mais de R\$ 1.500,00 e até R\$ 2.200,00
- Mais de R\$ 2.200,00 e até R\$ 3.600,00
- Mais de R\$ 3.600,00 e até R\$ 7.200,00
- Mais de R\$ 7.200,00
- Sem resposta

4) Você utiliza Internet para: (Você pode marcar mais de uma opção)

- Ler e enviar e-mails
- Ler notícias
- Acessar redes sociais como Facebook, Twitter, Blogs
- Bater papo com amigos
- Pagar contas
- Fazer compras

- Fazer transações bancárias
- Acessar e utilizar serviços do governo
- Assistir filmes
- Estudar
- Outros

5) Se você marcou Outros, nos diga o que mais você faz na internet.

6) Você sabe o que é governo eletrônico?

- Sim Não

7) Já fez ou faz uso de algum serviço de governo eletrônico?

- Sim Não

8) Se você respondeu sim na pergunta anterior, com que frequência?

- 1 vez por dia
- 1 vez por semana
- 1 vez por mês
- 1 vez por ano
- Sem resposta

9) Porque você irá fazer este curso?

- Vou fazer porque não conheço o assunto e quero aprender
- Vou fazer porque conheço o assunto e quero aprender mais
- Outros

10) Se você marcou Outros, escreva aqui o motivo.

APÊNDICE B - QUESTIONÁRIO FINAL DO CURSO

1) Você aprendeu o que é Governo Eletrônico?

Sim Não

2) As informações apresentadas no curso serão úteis no seu dia a dia?

Sim Não

3) Irá a partir de agora fazer uso dos serviços de Governo?

Sim Não

4) Se você marcou Não, nos diga o motivo.

5) Você indicaria este curso a outras pessoas?

Sim Não

6) Se você marcou Não, nos diga o motivo.

7) Qual nota você daria ao curso?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

8) Escreva aqui comentários e sugestões para o curso.

APÊNDICE C - QUESTIONÁRIO COMPLEMENTAR DE FINAL DO CURSO

- 1) Você considera que os assuntos tratados no curso foram os mais importantes? Você tem sugestões de outros assuntos?
- 2) Alguma sugestão de alterações ou melhorias?
- 3) Algum conteúdo do curso não ficou claro para você? Qual?
- 4) Quais atividades do curso foram mais interessantes e educativas?
- 5) Você gostaria que o curso tivesse mais vídeos ou mais fóruns? E quanto aos exercícios: foram suficientes ou você sentiu falta de algum outro tipo?
- 6) Por último: você tem feito uso dos serviços de governo eletrônico?