



Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas
Públicas

Departamento de Gestão de Políticas Públicas

SAMARA MARINHO MENDONÇA DOS SANTOS

**A INTERFERÊNCIA DA DESIGUALDADE DIGITAL NO ACESSO ÀS
POLÍTICAS PÚBLICAS: um Estudo de Caso do programa Auxílio
Emergencial.**

Brasília – DF

2021

SAMARA MARINHO MENDONÇA DOS SANTOS

**A INTERFERÊNCIA DA DESIGUALDADE DIGITAL NO ACESSO ÀS
POLÍTICAS PÚBLICAS: um Estudo de Caso do programa Auxílio
Emergencial.**

Monografia apresentada ao
Departamento de Gestão de Políticas
Públicas como requisito parcial à
obtenção do título de Bacharel em Gestão
de Políticas Públicas.

Professora Orientadora: **Doutora
Christiana Soares de Freitas**

Brasília – DF

2021

MS238ss
040i

Marinho Mendonça dos Santos , Samara
A INTERFERÊNCIA DA DESIGUALDADE DIGITAL NO ACESSO ÀS
POLÍTICAS PÚBLICAS: Um Estudo de Caso do programa Auxílio
Emergencial. / Samara Marinho Mendonça dos Santos ;
orientador Christiana Soares de Freitas. -- Brasília, 2021.
102 p.

Monografia (Graduação - Gestão de Políticas Públicas) --
Universidade de Brasília, 2021.

1. Exclusão Digital. 2. Políticas Públicas . 3. Auxílio
Emergencial. 4. Capital Tecnológico-Informacional. I. Soares
de Freitas, Christiana , orient. II. Título.

SAMARA MARINHO MENDONÇA DOS SANTOS

**A INTERFERÊNCIA DA DESIGUALDADE DIGITAL NO ACESSO ÀS
POLÍTICAS PÚBLICAS: um Estudo de Caso do programa Auxílio
Emergencial.**

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de
Conclusão do Curso de Gestão de Políticas Públicas da Universidade de
Brasília do (a) aluno (a)

Samara Marinho Mendonça dos Santos

Doutora Christiana Soares de Freitas
Professora Orientadora

Doutora Sheila Cristina Tolentino Barbosa
Professora Examinadora

Brasília, 31 de **março** de 2021.

*Dedico esta monografia aos meus pais,
Hermínia Pereira Marinho e José
Mendonça dos Santos, que incentivaram,
trabalharam arduamente e empregaram
esforços diariamente, para prover as
condições necessárias ao meu acesso à
educação pública, gratuita e de qualidade.
Serei eternamente grata a ambos. Amo
vocês.*

Samara Marinho

AGRADECIMENTOS

O caminho para cursar o ensino superior público, gratuito e de qualidade foi atravessado por inúmeras pessoas e instituições, que ao longo da trajetória facilitaram ou apoiaram, de modo que o sonho em se graduar na Universidade de Brasília (UnB) fosse exitoso. Neste sentido, primeiramente, agradeço a Deus por toda a sua misericórdia e força na caminhada dos estudos. Em segundo, gostaria de agradecer aos meus pais, Hermínia Pereira Marinho e José Mendonça dos Santos, que desempenharam esforços diários e de forma árdua, para que eu obtivesse condições materiais, físicas e psicológicas para o acesso ao conhecimento. Serei eternamente grata a vocês. Em seguida, agradeço ao meu irmão, Lucas Marinho Mendonça dos Santos pelo apoio emocional ao longo da graduação e aos meus queridos amigos, Jonas Silveira da Rosa e Caetana Marial do Amaral Rosa, que sempre me incentivaram a galgar novos conhecimentos e experiências, bem como me apoiaram ao longo da trajetória acadêmica e na vida.

Para além, agradeço imensamente às minhas amigas e aos meus amigos, que cultivei ao longo da trajetória acadêmica e as amizades que fiz nos corredores da Universidade de Brasília (UnB). Essas amizades foram cruciais tanto no meu desenvolvimento acadêmico quanto pessoal, ademais gostaria de agradecer às(aos) amigas(os) queridas(os): Bárbara Paz, Breno André, Camilla de Moura, Cecília Carvalho, Ednilson Coelho, Gabriel de Araújo, Karina de Roma, Rosânia do Nascimento e Thaíne de Novaes. Vocês foram partes essenciais para que a trajetória na UnB fosse a mais proveitosa e inesquecível!

Os meus singelos agradecimentos também ao Núcleo de Pesquisa e Desenvolvimento para Excelência e Transformação do Setor Público (NEXT/UnB), que possibilitou ampliar o meu olhar para a pesquisa científica no Brasil, bem como agradeço intensamente ao meu Grupo de Pesquisa em Gestão de Políticas de Trabalho (GEPOLT). Não obstante, agradeço à minha orientadora, Christiana Soares de Freitas pela paciência e relevantes apontamentos nos momentos de desenvolvimento desta pesquisa.

Por fim, agradeço ao Estado brasileiro pela política pública do ensino superior público, gratuito e de qualidade. A oportunidade de acessar o conhecimento minimiza a escuridão que transpõe a ignorância.

“Ninguém pode entrar duas vezes no mesmo rio, pois quando nele se entra novamente, não se encontra as mesmas águas, e o próprio ser já se modificou. Assim, tudo é regido pela dialética, a tensão e o revezamento dos opostos. Portanto, o real é sempre fruto da mudança, ou seja, do combate entre os contrários”.

Heráclito

RESUMO

A complexidade da organização da sociedade contemporânea tem proporcionado desafios aos gestores de políticas públicas, especialmente nesse momento de pandemia ocasionado pelo novo coronavírus (COVID-19), que assolou a comunidade global na virada da década de 2020. Diante deste contexto de inúmeros desafios sanitários e suas medidas impostas, o Governo Federal e o Congresso Nacional legislaram em favor do Auxílio Emergencial, disciplinado pela Lei n. 13.982/2020, a política pública que instituiu uma renda de caráter transitório para subsidiar as necessidades essenciais da população afetada pela pandemia da COVID-19. Com base neste contexto e frente à ascensão do Estado Digital, este estudo tem por objetivo elucidar as possíveis interferências do fenômeno da exclusão digital no acesso ao programa governamental “Auxílio Emergencial”. Em razão da amplitude do programa no cenário nacional, empregou-se nesta pesquisa a metodologia de estudo de caso único no território da Cidade Estrutural, visto que esta apresenta um histórico de extensa desigualdade socioeconômica. Para além, a pesquisa tem sua natureza descritiva sendo desenvolvida por intermédio da triangulação dos dados qualitativos e quantitativos, ou seja, questionário, documentos e entrevistas semiestruturadas. Os primeiros achados de pesquisa destacaram que a escolaridade é um fator que interfere diretamente no acesso ao programa, ou seja, o capital tecnológico-informacional, porém os anos de estudos não são os únicos empecilhos ao acesso à política assistencial. Ressalta-se que o aparato do sistema, a arquitetura do aplicativo e do site, bem como suas instabilidades foram elementos que influenciaram, sobremaneira, no acesso e na promoção da política pública. O estudo de caso também possibilitou apresentar os elementos que interferem no processo de inclusão digital, como os aspectos sociais e individuais, a partir disso o Estado Digital deve construir estratégias e dinâmicas tecnológicas acessíveis aos usuários, tais como suporte humano a distância e instrumentos de ampliação da literacia digital a longo prazo.

Palavras-chave: exclusão digital; políticas públicas; Auxílio Emergencial; capital tecnológico-informacional.

ABSTRACT

The complexity of contemporary society's organization has provided challenges to public policy managers, especially during this pandemic caused by the new coronavirus (COVID-19), which ravaged the global community at the turn of the 2020s. In this context of many sanitary challenges and the measures they have imposed, the Federal Government and the National Congress legislated on behalf of the Emergency Aid, established by Law no. 13.982/2020, the public policy that created a temporary income, to support the basic needs of the population affected by the COVID-19 pandemic. Based on this context and facing the rise of the Digital State, this study aims to elucidate the possible interferences of the digital exclusion phenomenon in the access to the government program "Emergency Aid". Due to the breadth of the program in the national scenario, this research employed the methodology of a single case study in the territory of the Cidade Estrutural, since it has a history of extensive socioeconomic inequality. Besides, this study has a descriptive nature and was developed through the triangulation of qualitative and quantitative data, specifically, questionnaires, documents, and semi-structured interviews. The first research findings highlighted that education is a factor that directly interferes with access to the program, that is, technological and informational capital, but years of study are not the only obstacles to access to care policy. It is noteworthy that the system apparatus, the architecture of the application and website, as well as its instabilities, were elements that greatly influenced the access and promotion of the public policy. The case study also made it possible to present the elements that interfere in the process of digital inclusion, such as social and individual aspects. Therefore, the Digital State must build strategic and technological dynamics accessible to users, such as human support at a distance and instruments for expanding digital literacy in the long term.

Keywords: digital exclusion; public policies; emergency aid; technological and informational capital.

LISTA DE TABELAS

TABELA 1: Parâmetros Amostral da Pesquisa.....**43**

TABELA 2: Desigualdade digital entre os usuários do programa “Auxílio Emergencial”
.....**66**

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1: Apresentação das principais dimensões da desigualdade digital de acordo com o referencial teórico.....	28
FIGURA 2: Dimensões do Capital Tecnológico-Informacional.....	30
FIGURA 3 - Participação horizontal dos atores no processo de desenho das políticas públicas à luz da nova governança pública	33
FIGURA 4: Diagrama da Estratégia Metodológica e Amostral.....	44
FIGURA 5: Triangulação de instrumentos de coleta de dados aplicados no estudo científico.....	45

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: Requerentes que obtiveram o Auxílio.....	49
GRÁFICO 2: Nível de Escolaridade dos Usuários.....	51
GRÁFICO 3: Renda Domiciliar dos Usuários do Programa.....	56
GRÁFICO 4: Relação entre os anos de escolaridade e renda	58
GRÁFICO 5: Acesso à Internet por parte dos usuários	60
GRÁFICO 6: Percepção do domínio dos dispositivos tecnológicos da Informação e Comunicação	62

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AE - Auxílio Emergencial

BPC - Benefício de Prestação Continuada

BPF - Programa Bolsa Família

CODEPLAN - Companhia de Planejamento do Distrito Federal

COVID-19 - Síndrome Respiratória Aguda Grave 2

DF – Distrito Federal

TIC – Tecnologia da Informação e Comunicação

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	16
2.	ORGANIZAÇÃO DA PRESENTE PESQUISA	20
3.	REFERENCIAL TEÓRICO	21
3.1.	A ASCENSÃO E CONSOLIDAÇÃO DA SOCIEDADE E DO ESTADO EM REDE	21
3.2.	A DESIGUALDADE DIGITAL E OS SEUS PILARES	26
3.3.	A ARTICULAÇÃO HORIZONTAL: A POLÍTICA PÚBLICA NA PERSPECTIVA DO ESTADO EM REDE	32
4.	MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA	36
4.1	TIPO E DESCRIÇÃO GERAL DA PESQUISA	36
4.2	DESCRIÇÃO DO ESTUDO DE CASO REALIZADO NO ÂMBITO DA CIDADE ESTRUTURAL, DISTRITO FEDERAL	37
4.4	ANÁLISE DE CONTEÚDO DA ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA E O USO DO PROGRAMA NVIVO	47
5.	ANÁLISE EMPÍRICA DOS INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS: DESCRIÇÃO DOS RESULTADOS E ANÁLISE QUALIQUANTITATIVA	49
6.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	71
7.	ESTUDOS FUTUROS	74
8.	REFERÊNCIAS	75
9.	APÊNDICES	79

1. INTRODUÇÃO

Em 31 de janeiro de 2020, foi deflagrada pela Organização Mundial da Saúde (OMS), a pandemia do novo vírus, a Síndrome Respiratória Aguda Grave 2 (SARS-COV2), também como conhecido como COVID-19 em referência ao ano de sua descoberta em dezembro de 2019. Em razão desta crise sanitária que aflige o Brasil e o Mundo, as organizações de saúde empregaram um conjunto de esforços de natureza não farmacológica, de modo a minimizar os efeitos na saúde, tais como: medidas de isolamento social, distanciamento social, quarentena, uso de máscaras, álcool em gel e dentre outras (HISCOTT et. al, 2020, p.1).

Com o desdobramento da crise sanitária da COVID-19, houve fortes impactos no âmbito da economia mundial. A partir disso, Hiscott *et al.* (2020) ilustram que os efeitos da pandemia ampliaram o fosso de divisão entre a classe alta, média e baixa. Além disso, os autores mencionam que a pandemia exacerbou ainda mais as taxas de pobreza existentes no mundo. De acordo com os dados da Organização Reuters do Instituto de Recursos Mundiais (2020), a pandemia deixará por volta de 100 (cem) milhões de desempregados, em virtude da perda de suas principais fontes de renda.

Em razão das amplas consequências relacionadas à saúde, ao social, às atividades laborais, e considerando o ponto de vista econômico, o Governo Federal do Brasil implementou uma série das iniciativas de maior protagonismo, que convergiram em instrumentos de assistência e proteção social, com foco nos cidadãos que se encontravam em situação de pobreza, penúria, desemprego e desalento. A partir desse cenário, foram desenhadas 3 (três) políticas públicas disciplinadas pela Lei n. 13.982/2020, que dispõe de instrumentos de redução dos efeitos econômicos e institui mecanismos para minimizar a privação das necessidades básicas, tal como enfatiza Cardoso (2020). Assim, no contexto da pandemia, foram instituídos ou reformulados também os benefícios de Benefício de Prestação Continuada (BPC) e o Programa Bolsa Família (PBF) (BRASIL; CARDOSO; BARTHOLO et al, 2020).

Com relação ao Programa Bolsa Família, disciplinado pela Lei n. 10.836/2004, houve importantes modificações no âmbito da política. Destaca que essas alterações trouxeram marcos relevantes para o programa de renda condicionada, tais como: **i) a**

inclusão de novos beneficiários; **ii**) a suspensão das condicionalidades; **iii**) os novos parâmetros das condicionalidades; e **iv**) a migração automática das famílias para o programa de Auxílio Emergencial, instituído pela lei de nº 13.982/2020 (BRASIL 2020).

Em face desses esforços, foi instituído o benefício da transferência de renda de maior protagonismo, o Auxílio Emergencial. Sendo assim, foi implementada a medida assistencial que correspondeu a $\frac{1}{2}$ meio salário-mínimo, ou seja, R\$600,00 (seiscentos reais). Embora haja diferença na promoção do benefício em razão dos diversos arranjos familiares, houve famílias que receberam parcelas discrepantes, como foi o caso dos núcleos monoparentais femininos no qual foram transferidos o valor correspondente a R\$1.200,00 (hum mil e duzentos reais). Além disso, os domicílios que houvesse mulheres chefe de família e parentes acima de 18 anos, o benefício poderia alcançar o seu valor máximo de R\$ 1.800,00 (mil e oitocentos reais) (BRASIL; NATALINO; PINHEIRO; BARTHOLO, 2020).

O desenho proposto pelo benefício assistencial temporário priorizou o atendimento da população em situação de vulnerabilidade social em decorrência da COVID-19. Com isso, o texto da política pública elencou os seguintes requisitos de elegibilidade para o acesso ao benefício: **i**) trabalhador(a) acima de 18 anos; **ii**) desempregados; **iii**) trabalhadores informais; **iv**) famílias monoparentais; **v**) microempreendedores individuais; e **vi**) trabalhadores(as) que dispõem de renda *per capita* inferior a $\frac{1}{4}$ do salário-mínimo (BRASIL, 2020).

Em virtude das medidas sanitárias de caráter não-farmacológicas salientadas pelas autoridades de saúde pública, bem como os órgãos oficiais, foi de suma relevância o desenvolvimento de um programa de proteção social, que levasse em consideração os desafios da pandemia da COVID-19 e protegesse a saúde dos requerentes. Ademais, a viabilização da política pública deveria incluir os elementos e o contexto apresentado, a partir disso o programa “Auxílio Emergencial” contou com o uso dos dispositivos de tecnologia da informação e comunicação (TIC) em larga escala, desde o requerimento remoto ao acesso ao recurso financeiro (BRASIL; PINHEIRO; CARDOSO, 2020).

Além dos requisitos de elegibilidade e os instrumentos de implementação a distância, a política pública teve o seu desenho estruturado em meio a um conjunto de esforços entre as instituições públicas, bem como a inserção de um corpo de instrumentos tidos como inovadores na fase da implementação. A inovação consistiu

no desenvolvimento do aplicativo e no site como os principais canais para realizar o requerimento do benefício, além disso o órgão pagador, a Caixa Econômica Federal, desenvolveu um aplicativo denominado “Poupança Social Digital”, um serviço moderno de poupança, do qual o usuário pode utilizar o serviço bancário digital sem tarifas, por meio de cartão virtual e realizar transferências bancárias e pagamentos de boletos (CARDOSO; NATALINO; PINHEIRO; BRASIL, 2020)

Embora o programa tenha sido formulado de modo a minimizar possíveis interferências, a implementação do programa apresentou algumas instabilidades de natureza tecnológica, tanto operacionais quanto de acesso, visto que o sistema apossou de um amplo sistema de bancarização digital e elementos inovadores. Com relação a esses problemas operacionais, foram ressaltadas falhas nas análises dos requerimentos digitais, bem como problemas no acesso à poupança digital, conforme destaca Cardoso (2020).

Com base neste contexto e embasado na literatura especializada, observou-se lacunas de pesquisas relacionadas à área de transformação digital estatal e o campo da desigualdade digital, principalmente no que tange aos estudos voltados às consequências e interferências do capital tecnológico-informacional para a sobrevivência dos indivíduos aplicados ao contexto da pandemia (RAHUL DE et al,2020, pg. 4). Em razão da relevância desses estudos, esta pesquisa busca preencher e analisar a interferência da desigualdade digital no âmbito do acesso ao programa governamental “Auxílio Emergencial”.

Enfatiza-se que a contribuição da análise da desigualdade digital é relevante no contexto do programa governamental “Auxílio Emergencial”, pelo seu destaque no contexto pandêmico, a disrupção em larga escala do modo de implementação da política pública e pelo seu fundamental objetivo de proteção social, que trata o respectivo programa governamental. O “Auxílio Emergencial” também propiciou a ampliação em ampla escala da entrega de um serviço público, exclusivamente, a distância (BRASIL, 2020). Posto isto, faz-se necessário o emprego de esforços para pesquisar e elucidar as possíveis interferências do fenômeno da desigualdade digital, bem como suas consequências no acesso aos serviços públicos digitais.

Em vista do cenário pandêmico e da instituição do Auxílio Emergencial, bem como os elementos associados à exclusão digital, que podem vir a interferir no acesso à política assistencial, a presente pesquisa tem como parâmetro a seguinte pergunta

norteadora: **Como a desigualdade digital interfere nas condições de acesso ao programa “Auxílio Emergencial”, no caso específico dos beneficiários da Cidade Estrutural, Distrito Federal?**

Diante do esforço em oferecer respostas ao questionamento supracitado, este estudo sistemático está delineado a partir do seguinte objetivo geral: **i)** Analisar de que modo os fatores relacionados à desigualdade digital interferem nas possibilidades de acesso ao programa “Auxílio Emergencial”. Posto o objetivo geral, foram delineados e espera-se alcançar respostas para os seguintes objetivos específicos:

- I)** Identificar o nível de capital tecnológico-informacional dos indivíduos do grupo em análise, com foco nos fatores sociais, individuais e tecnológicos, que evidenciam a desigualdade digital;
- II)** Elucidar a percepção dos(as) beneficiários(as) do programa “Auxílio Emergencial” da cidade Estrutural, no que diz respeito ao domínio das dimensões da desigualdade digital;
- III)** Analisar, no âmbito do programa Auxílio Emergencial, a interferência dos elementos do capital tecnológico-informacional no acesso dos beneficiários da Cidade Estrutural, Distrito Federal.

2. ORGANIZAÇÃO DA PRESENTE PESQUISA

Este estudo científico está organizado em quatro seções: a primeira seção está edificada a partir da construção do referencial teórico tendo por base a literatura (inter)nacional. Esta seção tem como alicerce a abordagem dos seguintes conceitos: **i)** a ascensão e consolidação da sociedade e do Estado em Rede; **ii)** a desigualdade digital e os seus pilares; e **iii)** a articulação horizontal e a política pública na perspectiva do Estado em Rede.

A segunda seção tem por objetivo descrever a metodologia aplicada nesta pesquisa. Cumpre ressaltar que serão pormenorizadas as seguintes etapas metodológicas: **i)** o tipo e a descrição da pesquisa; **ii)** a população e a amostra; **iii)** a caracterização dos instrumentos de pesquisa; e **iii)** os procedimentos e a caracterização dos instrumentos de análise.

No que concerne à seção 3, há por objetivo o delineamento da discussão dos dados de forma analítica baseadas nas modernas práticas científicas. Diante disso, o tópico propõe a análise dos dados extraídos e coletados junto aos usuários do programa Auxílio Emergencial. Em seguida, o presente estudo propõe-se a apresentar as considerações parciais relativas ao objetivo geral estipulado, bem como os objetivos específicos estabelecidos na etapa inicial desta pesquisa. As considerações finais serão inferidas com base no escopo do estudo de caso único, bem como na metodologia de análise comparativa.

O último tópico será seguido de sugestões de pesquisas futuras, sendo guiado pela espinha dorsal do fenômeno social da desigualdade digital aplicada ao contexto das políticas públicas de caráter governativo. Ao final, espera-se que o estudo possa trazer elementos significados ao campo aplicado ao contexto dos programas governamentais, sendo representado pelo estudo de caso único dos usuários e não usuários do programa Auxílio Emergencial residentes da Cidade Estrutural, Distrito Federal.

3. REFERENCIAL TEÓRICO

3.1. A ASCENSÃO E CONSOLIDAÇÃO DA SOCIEDADE E DO ESTADO EM REDE

A segunda metade do século XX proporcionou e transcendeu mudanças estruturais no *modus* da organização social, tanto no que tange os campos econômicos, sociais, políticos e, sobretudo, da comunicação e tecnologia. De acordo com Castells (2005), a sociedade presenciou e fomentou a revolução tecnológica informacional, que tem solidificado e transacionado para uma nova concepção de informação e organização social. Essa revolução tecnológica-informacional é capitaneada e intermediada pelas tecnologias da informação e comunicação (TIC's), cuja sua ascensão desigual e centrada tem estruturado um novo modo de conexão em rede, ou seja, a sociedade em rede horizontal (CASTELLS, 2000).

A partir disso, o panorama de discussões destacado por Castells (2000) é mencionado em seus estudos tendo por base o desenvolvimento do serviço de internet, que teve intenso engajamento em meados da Guerra Fria. O teórico destaca que o desenvolvimento de uma rede de usuários interligada, de modo horizontal por intermédio dos computadores, foi sendo uma realidade cotidiana e massificada, sobretudo em contextos de países desenvolvidos. Ao final da década de 90, houve a propagação dos dispositivos de tecnologia da informação e da comunicação para uma vasta maioria dos países, cujo seus objetivos estiveram, intimamente, associados ao projeto de desenvolvimento nacional das nações (CASTELLS, 2000).

Em razão da massificação do uso e da extensão das oportunidades que a tecnologia pode trazer para a sociedade, Castells (2000) discorre que a difusão das tecnologias da informação e comunicação tem ocorrido de modo desigual ao redor do mundo, tendo em vista que a rede de internet e seus dispositivos são elementos diretamente interligados ao nível de domínio da tecnologia por parte dos indivíduos, o que interfere na condução da sociedade, no Estado e no próprio Mercado. Para Castells (2000), a massificação das tecnologias da comunicação e informação constitui-se como

elemento que tem propiciado mudanças abruptas da sociedade, conduzindo à emergência do novo paradigma tecnológico e da ascensão e solidificação da sociedade em rede pela via horizontal.

Diante dos eventos históricos globais ocorridos na transição do século XX para o século XXI, foram ensejadas e inseridas novas concepções de sociedade, em especial, fundada na transformação e reconfiguração da lógica capitalista. Castells (2000) nos propõe a refletir que o capitalismo tradicional foi organizado e reorganizado no formato de **redes de empresas, porém esse processo de metamorfose do capitalismo teve seus contornos alterados de modo disruptivos, ou seja, as mudanças tecnológicas intermediada pelas TIC's refletiram na alteração da conjuntura para além do Mercado, trazendo relevantes reconfigurações para o plano Estatal e societal** (grifo nosso).

Castells (2000) expandi o nosso olhar para as mudanças multidimensionais a partir da edificação e consolidação do aparato das tecnologias da informação e comunicação no meio social. O teórico destaca que a promoção e massificação das TIC's, desencadeou a reconfiguração da conexão dos indivíduos e ampliação da comunicação e informação nas inúmeras redes de computadores e seus sistemas. Essa resignificação da organização social de modo desigual, nas palavras de Castells (2005), propicia a reconfiguração e promoção do poder de grupos hegemônicos e detentores de tecnologia.

Por outro lado, a sociedade que se estabelece no formato em rede permite modificações no processo de comunicação e promoção da informação, uma vez que a conexão pela internet e seus dispositivos possibilita a posse da rede, que, historicamente, estão sob o poder de grupos privilegiados. À luz da análise de Castells (2005), é viável destacar que as TIC's podem promover a partilha da tomada de decisão e acesso ao poder, mas essa fragmentação de decisões está ainda dominada pelos grupos que detém às TIC's, tanto os dispositivos físicos quanto suas habilidades.

Dado que as redes de tecnologias digitais dispõem de uma espinha dorsal flexível e autônoma, essa característica frente a outros meios de comunicação, como a título de exemplo, os aparelhos televisivos, possibilitam inúmeras conexões e ampliações das estruturas sociais e estatais. O largo impacto das TIC's com base na visão de Castells (2005), permitiu que houvesse progresso tecnológico e a reconfiguração da lógica capitalista, que, por sua vez, é denominada por Castells

(2000), como capitalismo informacional.

Rege enfatizar que a compreensão das dinâmicas entorno da sociedade em rede teorizada por Castells (2005) é de grande valia no estudo e compreensão do fenômeno social da ascensão das TIC's, uma vez que os estudos em volta do fenômeno social, permite compreender que, há um reordenamento da comunicação, da interação entre os indivíduos e na promoção do poder. A compreensão do modo como interage e se estabelece a sociedade, é crucial para a promoção de políticas públicas de emprego, renda e saúde no plano dos países periféricos, como enfatiza Castells (2005).

No âmbito deste estudo, a teoria da sociedade de rede é de suma relevância, para compreender e elucidar respostas ao problema de pesquisa delineado no presente estudo. Deste modo, o conceito da sociedade em rede perpassa pela interligação da rede de computadores e seus sistemas, do qual a rede é perpassada por nós conectados, de modo abstrato. No plano pragmático, os nós seriam as redes de computadores interconectadas entre os diversos usuários, empresas e a própria entidade estatal. Essa noção de sociedade em rede é de extrema importância na compreensão da hegemonização das economias do hemisfério norte, bem como a relevância da democratização do acesso às redes, como meio de ampliar e solidificar às oportunidades no hemisfério sul (CASTELLS, 2005).

Para Castells (2000), a sociedade em rede é hipersocial na medida em que amplia as conexões dos indivíduos, permitindo sociabilidade e interação social. Esses traços sociais são relevantes para além de criar vínculos, para a construção de redes políticas, sociais e econômicas. Ademais, a obra de Castells nos propõe apresentar discussões e repensar o modo pelos quais a sociedade tem dinamizado às dimensões sociais e econômicas. Em razão disso, é contextualizado como o capitalismo foi alterado profundamente com a propagação da informação, tanto pelos canais digitais, a revolução tecnológica e informacional. Não obstante, o autor enseja outros elementos que expõem o modo pelo qual a sociedade tem se apresentado neste contexto metamórfico pautado pelas TIC's.

A universalidade atual também é ordenada pelos movimentos holísticos e complexos, em que a informação se torna um elemento influenciador e dominante, sobretudo na condução da sociedade e nas suas tomadas de decisões. Assim, o movimento atual é atravessado pela intervenção dos componentes digitais, isto é, os

indivíduos têm a sua disposição ferramentas para analisar, gerar, armazenar, recuperar, trabalhar e disseminar informações. A partir disso, os tempos são de intensas mudanças no padrão de processamento e compartilhamento da informação (CASTELLS, 2005).

Destaca-se que a sociedade em rede e o mercado são as primeiras instituições que observam transformações abruptas, contudo, é viável capitanear essas modificações para o âmbito do Estado. Além disso, traçar e compreender as metamorfoses que estão sendo inseridas na esfera do contrato social e o estudo do impacto das TIC's na comunicação, na política e na promoção das políticas públicas, permite que possamos compreender que há profundas mudanças que estão sendo observadas no âmbito estatal e que são denominadas como Estado em Rede ou Estado Digital (CASTELLS, 2005).

O conceito do Estado em Rede transaciona pela construção de Estados dos quais suas organizações se baseiam nas relações mediadas pelas redes de computadores, bem como aproveitam os fenômenos da globalização, tornando suas negociações e poder político para além das barreiras físicas (CASTELLS, 2005). Conforme destaca Castells (2005), a análise do Estado em Rede é de suma relevância para a ampliação da própria capacidade da sociedade da Rede, na medida que os aspectos quantitativos são insuficientes para estruturar a dinâmica complexa que perpassa a rede de computadores. Desse modo, a atuação estatal para a estruturação da sociedade em rede é um componente relevante para que sejam consolidados pilares econômicos, sociais e, sobretudo, educacionais, culturais, regulação de mercado e suas infraestruturas.

Para além, a Teoria da Sociedade em Rede é um importante pilar de construção da sociedade contemporânea, na medida em que a teoria revela as mudanças ocorridas, as transições das nações e o futuro da sociedade imersa diante de um contexto hiperconectado, tal como enfatiza Castells (2005). Além disso, a teoria e os estudos nos arredores do fenômeno social das redes, elucida importantes questões que devem ser ponderadas, especialmente, na promoção do Estado digital, visto que é indubitável e emergente a literacia formal e tecnológica, como mola propulsora para mitigar a desigualdade de acesso às redes, bem como promoção do Estado de bem-estar Social.

Diante disso, a obra de Castells (2005) é indispensável e ainda mais

contemporânea no debate em torno do fenômeno da sociedade em rede. Urge destacar também que a sociedade capilarizada no capitalismo digital avança diante da perspectiva metamórfica da noção de capital. Hodiernamente, é presente o capitalismo tecnológico-informacional, uma versão avançada do capitalismo do qual o indivíduo utiliza a informação a serviço da maximização do lucro ou para a ampliação do capital intelectual (FREITAS, 2004). Assim, a transformação da sociedade por meio dos pilares da sociedade em rede permite que sejam traçadas alternativas diante de um modelo de sociedade flexível, individual e incerto.

3.2. A DESIGUALDADE DIGITAL E OS SEUS PILARES

Nas últimas décadas, o mundo tem presenciado a proliferação de ferramentas de tecnologia e comunicação, tais como computadores, notebooks, *tablets*, *smartphones*, as redes de internet, bem como a introdução de uma diversidade de instrumentos que possibilitam a realização da comunicação e do acesso à informação. A partir da introdução das TIC's nos ambientes institucionais, organizacionais e no âmbito doméstico, observou-se a explosão da velocidade da proliferação da informação (KENNISTON, 2003).

Kenniston (2003) afirma que a introdução das tecnologias da comunicação e informação geraram uma revolução no mundo da comunicação, uma vez que a difusão dos instrumentos e dos serviços possibilitaram uma disrupção no acesso às informações e na comunicação. Com a introdução das ferramentas de tecnologia e comunicação houve uma expectativa que a era digital pudesse universalizar a informação, bem como possibilitasse a prosperidade material dos indivíduos e minimizasse as barreiras culturais entre os usuários dos dispositivos e dos serviços (KENNISTON, 2003). A exaltação dos possíveis benefícios que a tecnologia poderia trazer ao âmbito individual e coletivo, foi manifestado pelos potenciais benefícios que a tecnologia poderia trazer para a vida do indivíduo, tendo em vista que os instrumentos de tecnologia da informação e comunicação (TIC) poderiam permitir a ampliação das dimensões sociais, políticas e econômicas, tal como afirma Sartir (2016).

Entretanto, Kenniston (2003) discorre que a propagação dos instrumentos, dispositivos e serviços indispensáveis para o acesso à era da informação não foi difundida de forma universal. Diante do otimismo de uma nova era da informação e comunicação, foi exequível observar que inúmeros indivíduos foram intocados pelo compartilhamento das ferramentas, serviços e dispositivos de comunicação e tecnologia.

Em razão disso, Coria *et al* (2013) descreve que o hiato no acesso aos dispositivos e ao serviço de internet constituem em diversas dimensões que permeiam o conceito, além disso é reiterado que a lacuna de acesso às TIC's é representada em inúmeros termos, tais como: exclusão digital, inclusão digital, fosso digital,

desigualdade digital e pobreza digital. Em meados da década de 90, Haight (2014) afirma que os estudos da exclusão digital foram pautados a partir do acesso ou não acesso daqueles que possuíam o serviço de internet, assim como os dispositivos de tecnologia. O conceito era abrangido entre aqueles que acessaram as tecnologias da informação e comunicação, seus acessórios e serviços. Assim, o entendimento na década de 90, era norteado pelo pressuposto da dicotomia entre os indivíduos, estudantes, companhias, governos e nações que não acessavam quantitativamente os dispositivos.

Em 2001, a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) apresentou a sua visão do conceito que permeava a exclusão digital. Para a entidade constituía-se como **lacuna digital** a privação do acesso formal por parte das famílias, dos comércios, das regiões demográficas e dos indivíduos, que não usufruíram de forma equânime as oportunidades que os dispositivos de informação e comunicação tecnológica proporcionam (NISHIJIMA et al, 2016, p. 1). Merece ser destacado que o momento já propiciava discussões sobre as vantagens que estes dispositivos asseguravam à execução das atividades diárias, a partir disso a ausência do acesso ao conjunto de ferramentas e serviços que permeiam a esfera digital, constitui-se como elemento significativo e assegurador da exclusão digital (OCDE, 2001, p.5).

Com base neste contexto, a OCDE em meados do início do século XXI, apresentou a sua preocupação com relação à mensuração da exclusão digital. Em razão disso, a entidade manifestava e construía os seus primeiros indicadores de mensuração da desigualdade digital, que fundamentava nos parâmetros de acesso à era da informação a partir do uso de computadores, telefones móveis e serviços de internet.

Assim, Dimaggio e Hargittai (2001) elucidam a euforia presente em torno dos ganhos sociais e coletivos do uso da internet no final da década de 90, porém os autores demonstravam preocupação em relação ao estudo aprofundado dos modos e os meios pelos quais os sujeitos acessavam às TIC's. Uma vez que foram observadas que os indivíduos apresentavam discrepâncias no acesso à internet e aos dispositivos da ótica formal, fizeram-se primordiais análises das atividades que os usuários das TIC's executavam e como realizavam, ou seja, era o início de uma mudança de compreensão no que se refere ao conceito de exclusão digital (DIMAGGIO; HARGITTAI, 2001).

A princípio, o fenômeno da exclusão digital atraía cada vez mais atenção e discussão em torno do conceito, uma vez que transpôs a barreira do acesso e fomentou variáveis que estavam além das necessárias para o uso benéfico e eficiente das TIC's. Segundo Barrantes (2002), a simples posse do equipamento já não se constituía como elemento único para a inserção digital dos indivíduos, visto que o usuário poderia apresentar acesso, entretanto, era desconhecida a forma como ele utilizava em razão da renda ou da ausência de conhecimento, por exemplo.

Com base neste contexto, o entendimento envolta do fenômeno da desigualdade digital apresentou uma transição e mutação a partir da análise, para além do acesso formal à esfera digital entre os usuários (DIMAGGIO; HARGITTAI, 2001). De acordo com Dimaggio e Hargittai (2001), a lacuna digital entre os usuários do acesso à internet e seus dispositivos estariam presentes em 5 dimensões: **i)** equipamento; **ii)** autonomia no uso; **iii)** habilidades; **iv)** suporte social; e **v)** finalidade do uso.

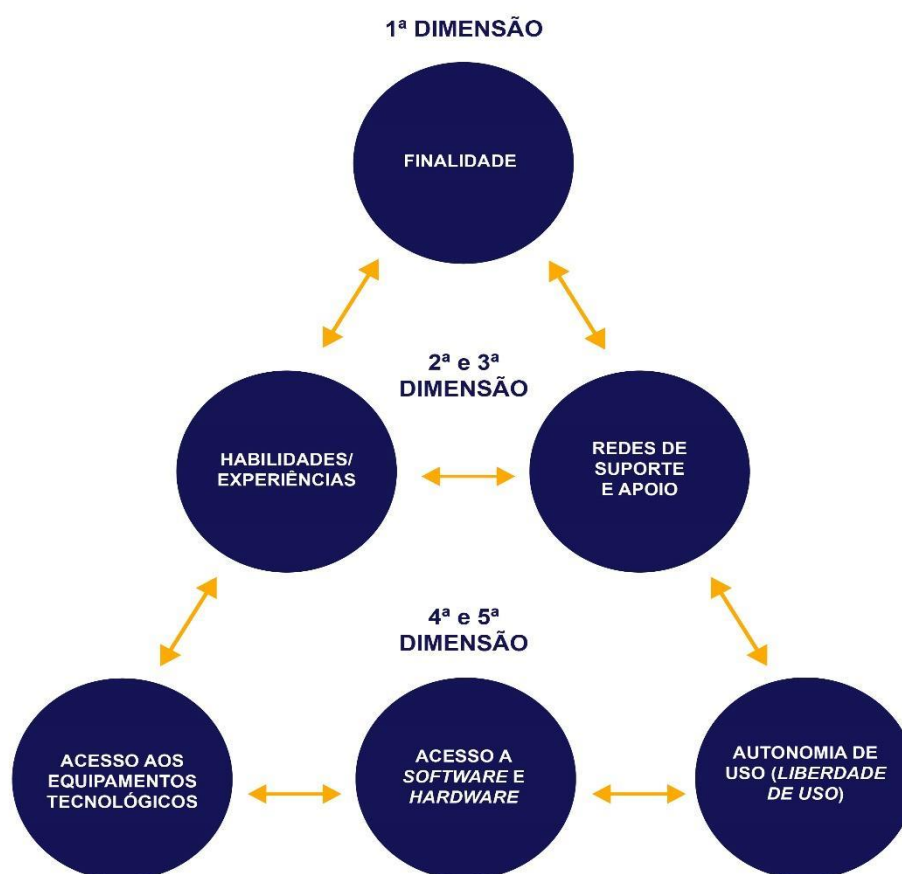
A desigualdade digital analisada a partir do ponto de vista da qualidade do uso, ampliava a perspectiva e enfatiza que o indivíduo necessitava de habilidades mínimas para a utilização dos dispositivos, portanto, era urgente a alfabetização do indivíduo digitalmente (BARRENTES, 2002). Desse modo, a exclusão digital seria canalizada e conceituada de duas formas: a análise da lacuna de acesso às ferramentas digitais (acesso à internet, *smartphone*, *app* e demais instrumentos), tal como a capacidade de decodificar a informação, para que fosse viável utilizá-la em benefício próprio e coletivo (BEAUNOUYER et al., 2020, p.1).

A partir disso, o conceito amadureceu ao ponto que não se podia enfatizar que a exclusão digital é uma dicotomia entre aqueles que acessam as **ferramentas tecnológicas**, e aqueles que não acessam (HISCOTT et al, 2020). Com base nesse contexto, foram elencados os 5 principais pilares para a inclusão digital: **i) Meios Técnicos:** a qualidade da ferramenta que será utilizada para o acesso à internet, bem como a potência do *hardware* e *software*; **ii) Autonomia de Uso** (a liberdade com o qual pode-se usar a conexão da internet); **iii) redes de suporte social** (interação com outros usuários); **iv)** Experiência com as ferramentas e desenvolvimento das habilidades digitais; **v)** condições sociais e educacionais dos indivíduos (HISCOTT et al, 2020, FREITAS, 2004)(grifo nosso).

Esse panorama da exclusão digital e suas dimensões, tem norteado os estudos sobre a desigualdade digital, a partir disso as pesquisas têm distinguido a lacuna digital

com base na dimensão dos usuários inseridos e excluídos digitalmente, principalmente, a partir da abordagem dos sujeitos considerados “ricos” e “pobres” digitalmente (BARRENTES, 2002). Essa compreensão parte do princípio de que o extremo seria o indivíduo rico digitalmente e a outra margem seria o pobre digitalmente, ou seja, o indivíduo que estaria desconectado constitui do usuário pobre, enquanto o indivíduo que cria conteúdo, interage com o governo e realiza transações com o comércio eletrônico, entende-se como o indivíduo rico digitalmente (BARRENTES, 2002).

FIGURA 1: Apresentação das principais dimensões da desigualdade digital de acordo com Freitas (2004); Dimaggio; Hargittai (2001) e HISCOTT et al (2020):



Fonte: Elaborado pela autora com base no referencial teórico.

Com o amadurecimento do conceito de desigualdade digital, pôde-se observar que o fenômeno social da lacuna digital é um instrumento que pode reduzir, mitigar ou acentuar as desigualdades sociais e econômicas. Ressalta-se que a exclusão digital é um elemento que agrava a exclusão social, tendo em vista que a desigualdade digital contribui para o agravamento da privação material e social dos indivíduos, pois impede-os de ter acesso aos meios educacionais, sociais e até mesmo de bem-estar associados à saúde (BAUM *et al.*, 2014; FREITAS, 2004).

Conforme destaca Freitas (2004), o fenômeno da exclusão digital se transpôs a partir da noção do **capital tecnológico-informacional**. De acordo com a estudiosa, o capital tecnológico-informacional estaria imerso dentro contexto da Sociedade em Rede, bem como suas dimensões: a dimensão do aparato material; das condições sociais e culturais que influenciam, sobretudo, o acesso e qualidade de uso das TIC's; e a dimensão do conhecimento específico necessário para acessar o aparato material. Nesta dimensão, as condições educacionais são fundamentais, estruturais e estruturantes das possibilidades do indivíduo de inserção nas redes e práticas contemporâneas. Portanto, as diversas dimensões que influenciam o potencial uso das máquinas perpassam pelo acúmulo de conhecimento e capital simbólico (FREITAS, 2004).

Tendo em vista que a sociedade em Rede caminha em direção ao movimento híbrido, físico e digital, e cada vez se ressignifica o uso da máquina no cotidiano dos indivíduos, houve importantes reconfigurações no conceito da exclusão digital. *A priori*, principalmente, a partir da década de 90, conforme supracitado, as dimensões eram os estudos sobre o acesso ao conjunto de instrumentos de comunicação e informação. No que concerne aos estudos contemporâneos, a perspectiva e as pesquisas sobre a lacuna digital têm sido alteradas para a perspectiva das dimensões dos usos, os meios e a finalidade do acesso à internet e dos dispositivos por parte dos indivíduos, bem como suas condições sociais de acesso (HELSPER, 2019).

Beaunoyer *et al* (2020) também corrobora com essa perspectiva de múltiplas definições do fenômeno da desigualdade digital, ressaltando a relevância de considerar as dimensões e os estágios de alcance do capital tecnológico-informacional. Com base nisto, a noção da exclusão digital transacionou de uma perspectiva quantitativa para um entendimento qualitativo e suas subcamadas. O que demonstra a complexidade do processo de construção e absorção do capital tecnológico-informacional.

Em razão disso, os estudos têm enfatizado que a desigualdade digital está intimamente relacionada à desigualdade econômica e social, bem como a alfabetização digital está profundamente enraizada na esfera econômica, social e global (BEAUNOYER et al, 2020). Freitas (2004) também nos esclarece que a exclusão digital é uma dimensão da desigualdade social, pois o nível de acesso dos indivíduos aos produtos, serviços e vantagens que a tecnologia pode proporcionar, dependem também das condições socioeconômicas e do *habitus* do indivíduo.

FIGURA 2: Dimensões do Capital Tecnológico-Informacional



Fonte: Elaborado pela autora com base em Freitas (2004).

3.3. A ARTICULAÇÃO HORIZONTAL: A POLÍTICA PÚBLICA NA PERSPECTIVA DO ESTADO EM REDE

A segunda metade do século XX foi marcada por intensas mudanças sociopolíticas e econômicas, os reflexos dessas mudanças refletiram, em especial, no âmbito macroeconômico do Estado, impulsionando uma transição de paradigma na administração pública. Até então, a trajetória do Estado era baseada em políticas de bem-estar social, com foco na prestação de serviços à sociedade, bem como na intervenção a partir de empreendimentos na área de infraestrutura e economia, ou seja, o modelo de administração pública baseava-se nos pressupostos weberianos (CAVALCANTE; CAMÕES, 2016).

Com o Estado de bem-estar social em ruínas em virtude da crise do papel do Estado, onde prevalecia que a entidade estatal tinha por premissas atender às demandas dos cidadãos e promover educação, saúde, habitação e seguridade social, houve importantes mudanças com relação à atuação do Estado. Pode-se enfatizar que uma expressiva parte dessas mudanças foram encorajadas em virtude das crises econômicas e da crise política que emergia no âmbito Estatal (MENDONÇA et al, 2012).

Em virtude do cenário de intensas transformações que impactaram a sociedade na segunda metade do século XX, que propiciou a edificação de uma nova ordem do papel do estado e da administração pública na vasta parcela dos estados, uma nova mentalidade, bem como uma chave de mudança instituiu-se no âmbito dos Estados. A partir desse paradigma e das novas tendências, foram implementados, fomentados e concebidos Estados pautados nas “lógicas modernas”, com os seus ideais norteados pelo **New Public Management** (CAVALCANTE; CAMÕES, 2015).

No princípio, os discursos que propiciaram a lógica de modernização e concepção na sociedade estavam, intimamente, relacionados às transformações macroeconômicas, evoluções tecnológicas e transições ideológicas. Este contexto metamórfico foi pauta, sobretudo do movimento gerencialista. Cavalcante e Camões (2015) descrevem que uma série de elementos que ativaram a onda de modernização do estado, como o progresso tecnológico, a competição dos territórios, a

disponibilização da mão de obra qualificada, a ampliação dos novos conhecimentos organizacionais, tal como a solvência e crescente complexidade da sociedade (MENDONÇA, 2012; CAVALCANTE; CAMÕES, 2015).

A crescente transição do *modus operandi* do Estado não restringiu somente a algumas nações, a nova dinâmica de modernização da administração pública foi fomentada *a priori* pelos países de origem anglo-saxônica, tais como: Estados Unidos, Inglaterra, Austrália e Nova Zelândia. Contudo, o movimento gerencial foi presente nos países em desenvolvimento como o Brasil, porém os países do hemisfério norte tiveram resultados tangíveis e mais evidentes comparados às demais nações, que apresentaram resultados incrementais na gestão pública, como foi o caso do Brasil (PAULA, 2005).

Desde a década de 90, observa-se no Brasil transformações abruptas nos paradigmas com relação ao papel do Estado e da própria administração pública, em especial, no que se refere a prestação do serviço público. Essa dinâmica que envolve o Estado e suas constantes mudanças implementadas no bojo da administração pública, refletem amplamente no âmbito do processo de promoção de políticas públicas, uma vez que se verifica a ênfase da participação dos cidadãos, usuários e organizações interessadas no processo de formulação de políticas públicas (CAVALCANTE; CAMÕES, 2016).

Entretanto, os processos epistemológicos alternam-se em conformidade com os avanços da sociedade. Frente a administração pública gerencial e as políticas públicas baseadas em resultados e a ótica do cidadão como cliente, propiciaram o surgimento ressignificado de uma nova chave de administração e concepção de política pública pautadas em conceitos que se traduzem nos pressupostos da (nova) governança pública. A ascensão dos elementos que permeiam a administração pública em rede foi propiciada a partir da revelação das promessas de ganhos de eficiência, que não foram cumpridas pela Nova Administração Pública (SILVESTRE, 2019).

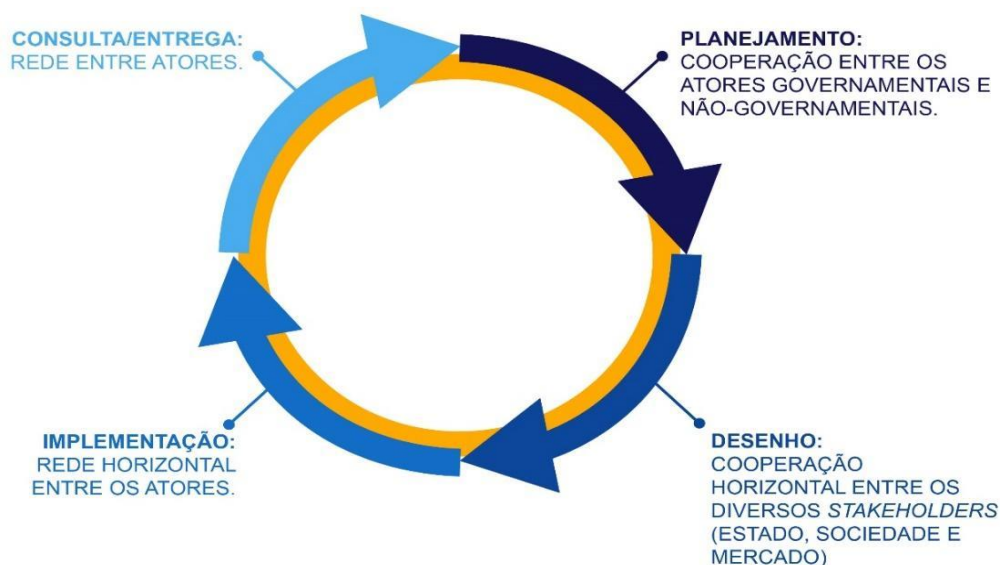
Na era pós-Nova Administração Pública há o debate que permeia não somente a eficiência na prestação dos serviços públicos, mas a construção de modelos que possam intermediar e considerar a pluralidade dos atores governamentais e não-governamentais (CASULA, 2016; SILVESTRE, 2019). O modelo da nova governança pública considera a perspectiva de equilibrar os interesses frente às demandas dos cidadãos/comunidade, bem como pautar às redes de cooperação e *network* que se

apresentam no âmbito das arenas de tomada de decisão (SILVRESTRES, 2019). Destaca-se que os modelos de administração pública emergem em consonância com os problemas enfrentados no presente momento.

Na administração pública em rede materializada com base no fenômeno da nova governança pública, entende-se como política pública a noção governativa na tomada de decisão, a fim de alocar recursos para a promoção de um bem comum (SILVESTRE, 2019). Em geral, a legitimidade para pautar as políticas públicas é concentrada, em especial, nos políticos eleitos democraticamente. Contudo, na perspectiva da (nova) governança pública os atores envolvidos nas políticas públicas são convocados a participar nas arenas de decisão das políticas públicas, por intermédio dos grupos de interesse, de pressão e dentre outros influenciadores (SILVESTRE, 2019).

Em razão disso, a (nova) governança pública é o modelo de administração pública que promove a participação dos atores interessados na concepção das políticas públicas, bem como no processo de implementação e materialização da política pública. Embora haja participação no processo decisório, a governança pública estaria pautada em promover a concepção e implementação em consonância com os atores não-governamentais, de modo horizontal (SILVESTRE, 2019).

FIGURA 3 - Participação horizontal dos atores no processo de desenho das políticas públicas à luz da nova governança pública:



Fonte: Elaborado pela autora com base em Silvestre et al (2019).

A visão holística a partir do modelo de administração pública pautado na governança pública é fundamentada na promoção da co-participação dos atores nas dimensões dos processos de construção das políticas públicas governamentais. A compreensão da governança pública pauta-se na construção do desenho da política pública a partir da cooperação dos atores interessados no processo público. Assim, o estágio de desenvolvimento de uma ação de modo a atender ao bem comum, não estaria limitado à execução da política pública, mas sim em todo processo de cooperação entre os interessados. Ou seja, é a cooperação e participação dos diversos atores públicos (administração pública, público-alvo, atores não-governamentais) com a finalidade de promover a finalidade pública (SILVESTRE, 2019).

Diante do papel do Estado na condução da promoção do desenvolvimento socioeconômico e frente a complexidade dos problemas contemporâneos, é indispensável que haja a tomada de decisão em conjunto com os usuários, em especial, a partir da transição da sociedade industrial para a dinâmica da sociedade em rede. Com os arranjos do capitalismo informacional e da sociedade em Rede discutida por Castells (2000), é urgente que o Estado propicie e esteja presente nas discussões e tomadas de decisões do Estado no âmbito físico e digital, a fim de instituir as demandas apresentadas no seio dessas organizações.

Com a ascensão do movimento de transformação digital do Estado internamente e externamente deve-se capitanear a perspectiva do usuário, e a ascensão da nova governança pública pode ensejar essas transições à luz da perspectiva dos atores governamentais e atores não-governamentais. De modo discrepante ao movimento gerencialista, a nova governança pública procura integrar e levantar a experiência do usuário frente às políticas públicas, e não focaliza somente a redução dos custos de operação do Estado (ROCANRATII et al, 2019).

4. MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

Tendo por base os tópicos do referencial teórico como os norteadores conceituais, nas próximas seções serão discutidos e apresentados os elementos metodológicos. Com base nos objetivos, serão expostos os tipos de abordagem do problema, a finalidade, os procedimentos aplicados e os instrumentos de coleta de dados empregados neste estudo. O conjunto desses instrumentos e elementos nos permitiram clarificar as respostas para os objetivos gerais e específicos estipulados no âmbito desta pesquisa sistemática.

4.1 TIPO E DESCRIÇÃO GERAL DA PESQUISA

Inicialmente, merece ser enfatizado que a complexidade que perpassa a área da desigualdade digital pressupõe o emprego de abordagens, métodos e técnicas, que estejam em consonância com os desafios do fenômeno social. Em razão disso, este estudo realizou uma pesquisa de campo, com a finalidade de desenvolver e coletar dados de natureza empírica para confrontá-los junto à teoria selecionada neste estudo, a saber, **a teoria da sociedade em rede conceituada por Castells (2000)**. A princípio, Lakatos e Marconi (2013) tem nos destacados que a pesquisa de campo é o emprego de uma ação, a fim de extrair informações e conhecimentos acerca de um problema, para no fim testar as hipóteses ou evidenciar informações para o problema de pesquisa ou a lacuna de pesquisa.

No intuito de atingir os objetivos estipulados, a pesquisa terá por finalidade a exploração do tema da desigualdade digital a partir da triangulação das técnicas de coleta de dados qualitativos e quantitativos, assim como a realização de um estudo de caso único aplicado à realidade da Cidade Estrutural, Distrito Federal. Esse conjunto de ações tem por objetivo explorar e conhecer a localidade, bem como os temas que carecem de estudos mais aprofundados como a desigualdade digital no acesso às políticas públicas. À luz de Lakatos e Marconi (2013), a pesquisa quanto à finalidade os seus agrupamentos se concernem em três níveis: exploratória, descritiva ou explicativa. Em razão disso, a presente pesquisa está enquadrada como

descritiva.

4.2 DESCRIÇÃO DO ESTUDO DE CASO REALIZADO NO ÂMBITO DA CIDADE ESTRUTURAL, DISTRITO FEDERAL.

O presente estudo de caso teve como ponto norteador o preenchimento da lacuna de pesquisa, que se delineia com base na seguinte pergunta norteadora: como a desigualdade digital interfere nas condições de acesso ao programa Auxílio Emergencial, especificamente, no caso dos beneficiários da Cidade Estrutural? No que tange esta lacuna de pesquisa, ela se enquadra como um **fenômeno social contemporâneo** e sua abrangência será analisada com base no **contexto real**, isto é, uma realidade que apresenta as particularidades da ciência não-laboratorial. Em razão disso, a pesquisa teve o recorte temporal de caráter transversal, ou seja, foram feitas análises com base na primeira fase do programa, de março até meados de junho de 2020 (BRASIL, 2020; YIN; 2009).

Posto isso, é relevante salientar que a metodologia de caso tem sido enquadrada como um experimento social, que se manifesta em um cenário com particularidades únicas. Assim, este estudo de caso será desenvolvido por meio da seleção de um único caso, uma vez que se almeja revelar a natureza do fenômeno da exclusão digital e sua interferência nas condições de acesso ao programa governamental, Auxílio Emergencial, a partir da percepção dos requerentes e beneficiários(as) da Cidade Estrutural.

Para a construção do estudo de caso, considerou-se a realização do caso com base no contexto da Cidade Estrutural, visto que o território apresenta um histórico de desigualdade social latente entre as 31 regiões administrativas, que constituem o Distrito Federal (CODEPLAN, 2019). Vale destacar que a origem da Cidade Estrutural remete à área em torno do aterro sanitário denominado “Lixão do Jóquei” ou, mais conhecido popularmente, como o “Lixão da Estrutural” em meados da década de 1960. Ao longo da segunda metade do século XX, o Lixão da Estrutural expandiu suas atividades por intermédio dos catadores de materiais recicláveis, bem como foi estruturado de modo irregular por meio das instalações precárias de loteamento

irregulares por parte dos(as) trabalhadores(as) que executavam suas atividades laborais no Lixão (CODEPLAN, 2019).

Assim, é possível constatar que a cidade foi sendo desenvolvida diante de um contexto de vulnerabilidade social, ambiental, política, econômica e institucional. De acordo com a Pesquisa Distrital de Amostra por Domicílio (PDAD-2019), o território da Cidade Estrutural tinha uma média de 35.530 habitantes, sendo que uma parte expressiva dos moradores tinham como fonte principal de renda as atividades de coleta de materiais recicláveis. Diante das inúmeras décadas de atividade do Lixão da Estrutural, tendo a título de exemplo o recebimento de dejetos sem o devido ordenamento e a execução das atividades de forma imprópria à saúde do(a) trabalhador(a), bem como de forma extremamente precária, houve a desativação do histórico Lixão da Estrutural em meados de 2018 (CAMPOS, 2018).

Em razão do encerramento do Lixão da Cidade Estrutural, foram observados os impactos financeiros, econômicos e sociais da desativação por parte dos profissionais de coleta de material reciclável. Ações de reintegração para os respectivos profissionais foram desenhadas, como a alocação da massa de trabalhadores nas cooperativas de reciclagem. Porém, o contingente de trabalhadores(as) que tinham como fonte única as atividades do Lixão era grande (CAMPOS, 2018). Tendo por base esse contexto de vulnerabilidade socioeconômica e trabalho informal, a Cidade Estrutural tem sido uma realidade marcada, historicamente, pelo pilar da desigualdade social, assim como fortemente alinhada com os requisitos de elegibilidade para o recebimento do benefício Auxílio Emergencial (AE), frente ao contexto pandêmico.

Diante do cenário da pandemia da COVID-19 e a imposição das medidas de caráter não-farmacológico, que estão vigorando no país, observou-se a necessidade da remodelagem da estratégia de coleta de dados no escopo deste estudo. Considerou-se também a proposta da pesquisa, que neste caso é a análise sistemática da interferência da desigualdade digital no acesso às políticas públicas, cujo conceito de exclusão digital perpassa, principalmente, na diferença do acesso formal aos dispositivos, aos serviços e/ou capital humano entre os indivíduos (DIMAGGIO; HARGITTAI, 2001).

Frente ao desafio do contexto pandêmico e diante dos problemas de comunicação, os dados foram reunidos por intermédio do contato telefônico. Reitera-se que foram evitados os usos dos canais digitais como o *e-mail*, o *whatsapp* e as

demais plataformas dessa natureza de comunicação, visto que implicaria divergências com a proposta da pesquisa, que é o estudo aprofundado da exclusão digital, e que neste caso engloba o uso da internet (DIMAGGIO; HARGITTAI, 2001). Dado o respectivo contexto, a literatura especializada sobre desigualdade digital e pandemia destaca a necessidade do uso dos meios de coleta de dados tidos como tradicionais, tendo a título de exemplo, o emprego de celulares, telefones fixos e panfletos, para a coleta dos dados (BEAUNOYER, 2020).

Conforme dito, realizou-se a coleta de dados por intermédio do contato telefônico; foram mapeados os celulares dos beneficiários e requerentes do programa Auxílio Emergencial, tendo por apoio uma base de dados de 1.000 (hum mil) contatos disponibilizados por lideranças comunitárias e informantes - chaves da Cidade Estrutural. Para garantir a robustez do estudo, buscou-se analisar o fenômeno social da desigualdade digital a partir da coleta de dados por meio dos instrumentos de caráter misto, tais como: questionários, entrevista semiestruturada e documentos (texto da lei que disciplina o benefício, manual do site e do aplicativo, bem como outros documentos pertinentes). No desenho da pesquisa e de acordo com Yin (2009), a metodologia de estudo de caso é oportuna para a aplicação da triangulação dos instrumentos de coleta de dados, uma vez que minimiza o viés dos informantes e amplia a base de dados, bem como proporciona a consolidação dos dados (BRANSKI; FRANCO; LIMA JR, 2010).

Além disso, foram utilizadas fontes de dados primárias e secundárias, como, por exemplo, a análise dos documentos que apresentam os marcos regulatórios e legislativos do programa Auxílio Emergencial, disciplinado pela lei de n. 13.982/2020, bem como as análises das páginas, site, portais e plataformas do respectivo programa. A coleta de dados também foi mediada pelos instrumentos de coleta de dados tidos como primários, com destaque para a entrevista semiestruturada e o questionário, ambas ferramentas fundidas em um único material.

Vale destacar que os estudos de caso são experimentos sociais e que este estudo almeja realizar um estudo de caso único, onde se espera revelar e destacar o fenômeno social da desigualdade digital no âmbito das políticas públicas para o grupo em destaque. Desse modo, a entrevista semiestruturada e o questionário foram construídos de modo a ensejar respostas frente a inovadora política pública do Auxílio Emergencial e o seu processo de “entrega” por intermédio dos canais digitais, como o aplicativo e o site.

Como estudo de caso é uma metodologia que permite confrontar a realidade com base na teoria, houve uma análise exaustiva dos conceitos-chaves por intermédio da revisão bibliográfica. As proposições do estudo de caso partiram do pressuposto de que o cenário da pandemia gerou modificações no formato dos serviços públicos, tendo por base o caráter inovador do Auxílio Emergencial, bem como as condições socioeconômicas que influenciam no nível de acesso às potencialidades da tecnologia (RAHUL DE et al, 2020; CARDOSO, 2020; CODEPLAN, 2019).

Em síntese, a proposição deste estudo de caso foi desenhada tendo por base o conceito de capital tecnológico-informacional e suas dimensões sociais, educacionais e tecnológicas. Posto isto, o capital é um conceito que poderá apresentar um poder explicativo substantivo na forma de análise das práticas contemporâneas. Assim sendo, a proposição deste estudo parte da premissa que para ter o acesso ao programa governamental, o Auxílio Emergencial, pressupõe que o cidadão atenda às três dimensões do capital tecnológico-informacional, como os seguintes pilares: o tecnológico (condições materiais para aquisição e uso dos dispositivos tecnológicos com o serviço de internet, *notebook*, *tablet*, computador ou *smartphone*, por exemplo); o pilar social (condições para desenvolver os conhecimentos para trabalhar com as tecnologias) e, por fim, o pilar educacional (apropriação e aprimoramento das habilidades essenciais para o usufruto das tecnologias da informação e comunicação) (CASTELLS, 2005; FREITAS, 2004).

Para ilustrar o conceito de capital tecnológico, Freitas (2004) conceitualiza a partir da seguinte percepção:

o capital tecnológico-informacional nasce como expressão da crescente necessidade de controle e gerenciamento de máquinas que vivem - e convivem - com grande parte dos indivíduos nas sociedades contemporâneas. Nesse cenário, cresce a demanda por um conhecimento específico que viabilize o trânsito dos indivíduos e grupos por teias de relações que frequentemente requerem tal domínio. Esse conhecimento pressupõe condições específicas de formação social, cultural e educacional dos indivíduos. Tais condições integram o que é aqui denominado capital tecnológico-informacional. Quanto mais esse capital estiver presente como parte integrante do *habitus* de cada indivíduo, mais chances ele terá de obtenção de conhecimento e reconhecimento. Esse novo conjunto de disposições adquiridas é constituído de três elementos básicos: conhecimento específico, aparato material necessário para pôr em prática tal

conhecimento apreendido e condições sociais que permitam a aquisição do conhecimento para lidar com as tecnologias da informação” (FREITAS, 2004, pg. 118)

Estes aparatos são condições mínimas para minimizar os fatores sociais, tecnológicos e individuais, que, em geral, influenciam e interferem no acesso aos serviços públicos digitais, por exemplo. No que se refere ao Auxílio Emergencial, a literatura destacou que o programa, em razão do momento atípico e da celeridade da implementação, não dispõe de canais de comunicação estruturados (CARDOSO, 2020). Com base neste contexto, serão analisadas as condições e possíveis interferências no acesso dos(as) trabalhadores(as) informais tidos como “invisíveis” no programa, ou seja, os(as) cidadãos(ãs) que não estão cadastrados na base de dados do CadÚnico ou no programa “Bolsa Família”, mas que constituíram uma parte expressiva dos(as) beneficiários(as) do Auxílio Emergencial (AE), sendo estimado em 29,6 milhões de trabalhadores(as) informais no mês de setembro de 2020 (BRASIL, 2020).

Ressalta-se que a análise do programa Auxílio Emergencial, sob a ótica da desigualdade digital, será estratégica e poderá ensejar importantes contribuições para a efetividade e mapeamento dos possíveis gargalos de um programa governamental implementado por um canal digital, exclusivamente. Conforme supracitado, o programa teve uma ampla abrangência no território brasileiro, a partir disso pressupõe que uma expressiva parte dos requerentes tiveram ou apresentaram algum tipo de dificuldade no acesso ao aplicativo e ao site, tanto operacionais quanto de acesso, em especial, as dificuldades de natureza educacionais e tecnológica. Essa proposição foi construída tendo por base a literatura especializada sobre exclusão digital, que tem destacado que há uma forte correlação entre as variáveis renda e escolaridade no âmbito da desigualdade digital, o que resulta em dificuldade de uso, no acesso, na experiência efetiva do usuário e no aproveitamento dos meios tecnológicos em virtude das condições de escolaridade (HELSPER, 2019).

Com base nisso, os instrumentos de coleta de dados – a entrevista e o questionário – foram construídos de modo a reunir os dados sobre a experiência do usuário, o acesso e/ou o uso do aplicativo ou *site*, bem como os demais canais de comunicação, como a central telefônica do programa. Assim, a proposição delinea

diante de um fenômeno de transformação digital dos serviços públicos, tornando emergente a análise da desigualdade digital nas condições de acesso às políticas públicas. Espera-se que, ao final, a desigualdade digital e suas dimensões sejam observadas como um problema público emergente, pois a omissão de ações junto à problemática podem vir a impactar na cobertura e assistência do Estado na nova ordem digital.

4.3 METODOLOGIA AMOSTRAL E SELEÇÃO DOS PARTICIPANTES DO ESTUDO DE CASO

Para a delimitação dos itens relacionados à amostra, houve a análise do problema de pesquisa de modo esmiuçado, com o intuito de aplicar ao presente estudo os métodos amostrais que pudessem adequar-se às especificidades da pergunta, aos objetivos e ao contexto do estudo de caso. Uma vez que o presente estudo se propõe a explorar os primeiros estágios da pesquisa, e adquirir maior familiaridade com o tema da desigualdade digital aplicada a um objeto concreto, ou seja, o programa governamental do Auxílio Emergencial, torna-se essencial a mensuração da amostra considerando o panorama que permeia a pesquisa.

Ressalta-se que alguns elementos influenciam diretamente no cômputo da pesquisa, em especial, aqueles associados aos recursos financeiros, de pessoal e tempo. Neto (1997) corrobora, ainda, destacando que há uma complexidade com as pesquisas econômicas, sociais e de opinião, do qual carecem de análises robustas e minuciosas quanto aos métodos amostrais que melhor harmonizam-se aos propósitos das pesquisas, bem como a pergunta norteadora e seus objetivos.

No que tange ao escopo desta pesquisa, foram ampliados os objetivos de explorar um fenômeno social contemporâneo, bem como explicá-lo e analisá-lo adjacente à teoria. Buscou-se identificar os fatores sociais, tecnológicos e individuais que evidenciam a desigualdade digital, tal como identificar os fatores que ampliam a lacuna digital dos usuários tendo por estrutura de pesquisa o programa Auxílio Emergencial.

Para a seleção do método amostral que pudesse ajustar ao escopo desta pesquisa e seus propósitos, foi considerado o acesso à base de dados dos possíveis usuários(as) e requerentes residentes da Cidade Estrutural. Assim, Neto (1977) é enfático ao afirmar que o método de amostragem probabilística apresenta robustez e rigidez comparadas ao método não-probabilístico. No entanto, o autor destaca que nem sempre é viável realizar um estudo de proporções amostrais probabilísticas, visto que simplesmente não há viabilidade de aplicá-lo.

Diante da frequência de eventos que impactam, sobretudo, o processo de seleção amostral, fez-se de suma importância selecionar os métodos que se adequam

aos recursos financeiros e humanos, bem como ao cenário e as condições de acesso aos indivíduos. Portanto, foi considerado no âmbito deste estudo a acessibilidade da população, tendo em vista que há uma diferença entre a população objeto e a população amostral (OLIVEIRA, 2001; NETO, 1997).

No formato de amostra não-probabilística, há o tipo amostral por conveniência, ou seja, é recolhida uma amostra da população amostrada, aquela que se encontra mais acessível ao(à) pesquisador(a). Esse tipo de amostragem é mais conhecido por conveniência ou acessibilidade. A população amostrada que foi disponibilizada para a execução desta pesquisa teve a sua intermediação por meio dos informantes-chaves do território da Cidade Estrutural. Com base nesta explanação, segue abaixo o cálculo amostral de cunho não-probabilístico para a execução da pesquisa de cunho quantitativo realizada por intermédio dos questionários.

TABELA 1: Parâmetros Amostrais da Pesquisa

Parâmetros da Pesquisa	
● População:	1000 residentes da Cidade Estrutural
● Amostra:	32
● Margem de Erro:	14,72%
● Nível de Confiança:	95%
● Característica da Amostra	Homogênea

Fonte: Elaborada pela autora

FIGURA 4: Diagrama da Estratégia Metodológica e Amostral



Fonte: Elaborada pela autora

Para o desenvolvimento da pesquisa de cunho qualitativo, houve a construção da entrevista semiestruturada. Nesta fase, houve um zelo no processo de coleta de dados, tendo em vista que esta fase é crucial para a captação dos dados e, futuramente, contextualizá-lo junto à teoria. Merece ser enfatizado que o processo de levantamento de dados considerou a relevância da informação, de modo que os dados pudessem trazer robustez à pesquisa. Desse modo, as informações deveriam ser coletadas até o momento em que houvesse a adição de novas informações, de forma consistente e produtiva (FONTANELLA et al, 2011).

Desse modo, a coleta dos dados qualitativos foi suspensa quando não houve mais a incorporação de novos dados à pesquisa. O ponto de saturação no âmbito deste estudo aconteceu quando houve a aplicação do 32º (trigésimo segundo) questionário. Vale enfatizar que essa constatação teórica é observada a partir da experiência da pesquisadora, que compreende que o momento é propício para suspender as

atividades de coleta (FALQUETO; HOFFMAN; FARIAS, 2019). Assim, a literatura enfatiza a crucialidade de fechar a amostra de modo ético e transparente, nesse sentido optamos por suspender quando houve a repetição das informações e quando observamos a saturação empírica, conforme foi supracitado (FONTANELLA et al, 2011).

E, no que tange aos instrumentos de levantamento de dados, cabe ressaltar que foram aplicados neste estudo a triangulação de dados, tendo em vista a complexidade do fenômeno, ou seja, foram utilizados o questionário, a entrevista semiestruturada e os documentos do programa “Auxílio Emergencial”. A seleção e o desenho da entrevista semiestruturada foi construído de modo a buscar respostas, a partir de um conjunto de questões pré-definidas, mas que pudessem garantir uma margem para a realização de perguntas fora do escopo do roteiro da entrevista. Salienta-se que os estudos de caso, geralmente, possibilitam empregar o roteiro semiestruturado e/ou aberto, para que seja viável uma abertura com mais riqueza de detalhes e de modo mais aprofundado (BRANSKI et al, 2020; YIN, 2009).

FIGURA 5: Triangulação de instrumentos de coleta de dados aplicados no estudo científico



Fonte: Elaborada pela autora

4.4 ANÁLISE DE CONTEÚDO DA ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA E O USO DO PROGRAMA NVIVO

Ao longo do presente estudo, foram reiteradas a complexidade que permeia o estudo da desigualdade digital tanto da ótica dos fatores sociais quanto das dimensões tecnológicas e individuais. Ademais, a contextualização junto à realidade da Cidade Estrutural, que de acordo com a Companhia de Planejamento do Distrito Federal (2019), está entre as regiões administrativas com os maiores níveis de desigualdade socioeconômica do DF, expõe e amplia ainda mais a dificuldade intrínseca ao fenômeno.

Em razão desses elementos, a estratégia de levantamento de dados consistiu na triangulação de dados, entrevista semiestruturada, questionário e documentos. No que tange a estratégia de análise dos dados qualitativos, houve análises quanto aos métodos e técnicas que poderiam ser aplicados para o bom aproveitamento da análise dos dados. A sistematização dos dados se constitui de uma etapa fundamental para o estudo empírico, pois a partir dela será viável inferir e generalizar analiticamente o problema, a lacuna de pesquisa.

Em vista disso, este estudo empregou a análise de conteúdo apresentada por Bardin (1977), a qual tem por objetivo o emprego das técnicas de análise das comunicações, para a realização do procedimento de análise de modo objetivo e sistemático, a fim de descrever ou clarificar o conteúdo do material ou da mensagem. Vale ressaltar que uma das principais intenções da análise de conteúdo é inferir a informação do material, de modo a obter um conhecimento que seja factível de contextualizá-lo junto à teoria, e assim emitir conhecimento sobre o campo de estudo do respectivo pesquisador (BARDIN, p. 38, 1977).

Diante do arcabouço teórico que tem fundamentado a análise de conteúdo, foram organizados, codificados e categorizados os dados, considerando os fundamentos teóricos delineados pela autora clássica Bardin (1977). Não obstante, a etapa de análise de conteúdo é de suma relevância, tal como a análise estatística, uma vez que no processo de tratamento de dados, o analista, infere e contextualiza essas informações junto ao seu trabalho.

No que concerne à análise de conteúdo que foi realizado no âmbito deste estudo, foi empregado o uso do *software* NVIVO versão 2020, uma ferramenta de suporte às pesquisas qualitativas, sobretudo pela característica do programa em incorporar os princípios clássicos da análise de conteúdo de Bardin (1977). Em vista disso, a estratégia de suporte à análise dos dados qualitativos considerou no presente estudo as potencialidades do NVivo, que tem sido introduzido nos últimos anos como um relevante instrumento de realização de pesquisas qualitativas. Segundo Alves (2015), o programa NVivo potencializa a análise das informações textuais, na medida que, organiza e categoriza as informações textuais, ajuda a criar e analisar tendências e sistematizar as análises, proporcionando relevantes conteúdo para o estudo científico. Salienta-se que o *software* não tem por intuito substituir o papel do pesquisador, mas oferecer suporte e agilidade no processo de codificação dos dados de natureza qualitativa, ficando a interpretação a cargo do pesquisador.

5. ANÁLISE EMPÍRICA DOS INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS: DESCRIÇÃO DOS RESULTADOS E ANÁLISE QUALIQUANTITATIVA

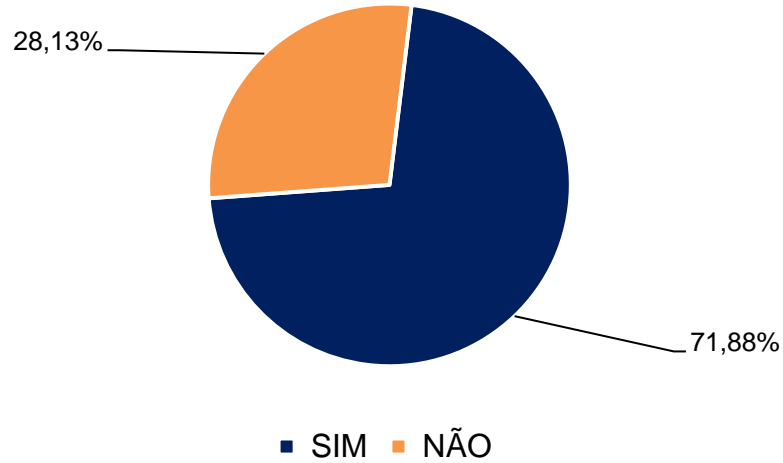
Nesta seção serão apresentados os achados da pesquisa tendo por base a pergunta norteadora, assim como o objetivo geral e os objetivos específicos. Para a obtenção dos dados, foram empregados esforços com a adoção da metodologia de triangulação de dados, como a análise dos documentos do Auxílio Emergencial, a aplicação do questionário e da entrevista semiestruturada. Esses esforços foram em busca de clarificar as informações, no que dispõem sobre ao fenômeno da exclusão digital no âmbito das políticas públicas, em especial, nos territórios que apresentam elevado nível de desigualdade socioeconômica, como é o caso da Cidade Estrutural.

Merece ser destacado que os achados de pesquisa e as análises dos dados *qualiquanti* consideraram uma amostra plural e diversificada do público pesquisado. A seguir, o perfil dos respondentes:

- 66% (21 participantes) dos entrevistados são do sexo masculino, sendo 34% do gênero feminino (11 participantes);
- Há paridade dos respondentes quanto ao sustento do domicílio, ou seja, 50% (16 participantes) dos participantes responderam que amparam o domicílio sozinho, enquanto os demais 50% (16 participantes) afirmaram que não são os únicos a sustentarem o ambiente doméstico;
- Os principais indicadores de faixa etária deste estudo revelam que há uma diversidade geracional, no qual 22% (7 participantes) compõem a faixa etária dos 25-29 anos, seguido de 19% (6 participantes) dos entrevistados que estão entre os 30-35 anos e, igualmente, 19% (6 participantes) dos entrevistados estão na faixa dos 46 anos ou mais. Estes cenários constituíram os dados mais expressivos em relação ao perfil etário.

Considerando os dados levantados no presente estudo, segue as análises *qualiquanti* do material coletado junto aos usuários do programa “Auxílio Emergencial”.

GRÁFICO 1: REQUERENTES QUE OBTIVERAM O AUXÍLIO



Fonte: Elaborado pela autora

Tendo por base o problema de pesquisa e os objetivos específicos estipulados por este estudo, foram conduzidas análises dos entrevistados que tiveram ou não o acesso ao Auxílio Emergencial. Em razão disso, os entrevistados que não gozaram do acesso ao Auxílio Emergencial, ou seja, 28,13% (9 entrevistados) dos participantes, destacaram os seguintes problemas associados ao aparato material: **dificuldades relacionadas ao sistema do aplicativo, como lentidão, excesso de acessos, dificuldade em encaminhar o pedido e ausência de canais efetivos para comunicação.**

Por sua vez, os fatores educacionais e sociais foram alguns dos gargalos apresentados pelos participantes do estudo, pois segundo relatos houve a presença de dificuldades de caráter individual e social. A partir disso, foram destacadas dificuldades de leitura e interpretação dos comandos e instruções, bem como os achados confirmam a interferência dos elementos cognitivos e das habilidades indispensáveis ao uso potencial das TIC's. Em visto disso, é possível destacar que há, **também, a possibilidade de problemas técnicos intrínsecos ao próprio sistema do governo, sendo uma importante lacuna a pesquisar em estudos**

futuros, conforme os seguintes relatos (grifo nosso):

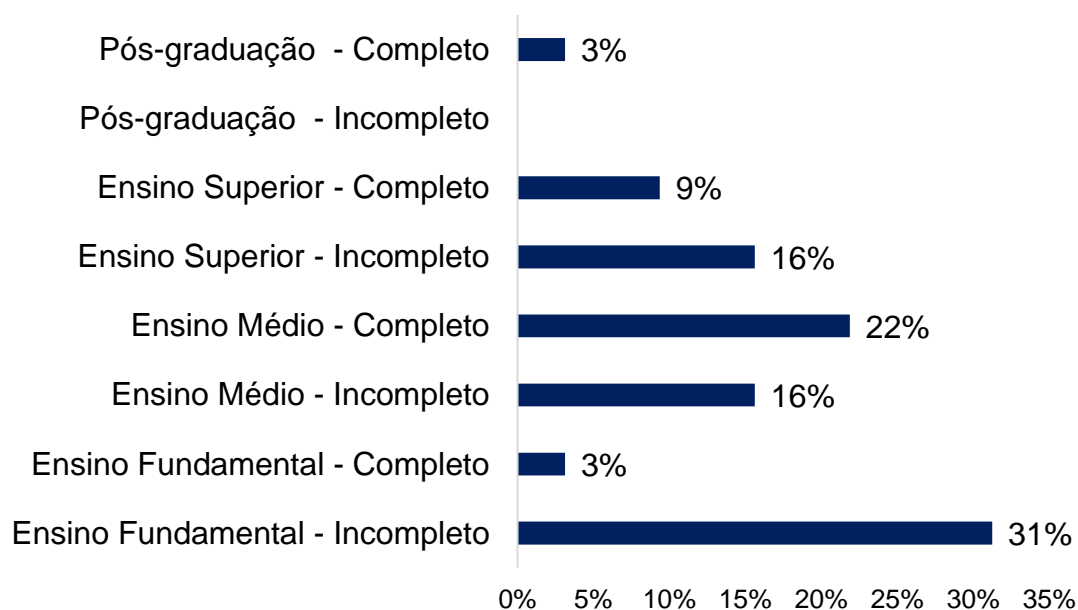
“(...)O aplicativo é interessante, mas há uma dificuldade para os mais leigos. Quem tem conta no banco não precisava de uma conta novamente, desnecessário. Só para aqueles que têm conta, pois sobrecarrega o sistema (...)” **(Entrevista 6, requerente do Auxílio Emergencial).**

“(...)Tinha tudo para dar certo, mas para conseguir uma senha é necessário ir pessoalmente à Caixa Econômica. É necessário um código que é disponibilizado pelo operador da Caixa Econômica. Fila gigantescas, redução do expediente. Tenho críticas com relação ao aplicativo (...)” **(Entrevista 6, requerente do Auxílio Emergencial).**

“(...) Precisei ir para sanar dúvidas (se refere ao Centro de Referência de Assistência Social - CRAS), pois na Caixa não tinha informações (...)”. **(Entrevista 10º, requerente do Auxílio Emergencial).**

A partir desses achados, observa-se que a interferência no acesso ao benefício do Auxílio Emergencial, não foram relacionados somente aos aspectos de elegibilidade à política. A ausência ou deficiência do capital tecnológico-informacional foi um aspecto que interferiu, sobretudo, no acesso mais ágil ao benefício.

GRÁFICO 2: NÍVEL DE ESCOLARIDADE DOS REQUERENTES



Fonte: Elaborado pela autora

Este estudo também almejou a análise das variáveis sociais de modo individualizado e transversal, com destaque para os fatores que influenciam o processo de usabilidade dos dispositivos e do usufruto da tecnologia a favor do usuário da política pública. Com base neste panorama, questionou-se aos entrevistados o grau de escolaridade que eles se encontram no cenário atual. Reitera-se que este dado é de suma relevância para a compreensão e contextualização com os elementos da desigualdade digital, que influenciam no acesso à política pública do Auxílio Emergencial.

Segundo os entrevistados, 31% (10 entrevistados) têm o ensino fundamental completo, seguido de 22% (7 entrevistados) dos entrevistados que possuem o ensino médio completo e 16% daqueles que apresentam o ensino médio incompleto (5 entrevistados). Não obstante, 16% disseram possuir o ensino superior incompleto (5 entrevistados). O fator da escolaridade é de suma relevância no âmbito deste estudo, visto que quanto maior o nível de escolaridade menor a presença de fatores

da desigualdade digital, que interferem no acesso operacional por parte do usuário, ou seja, **quanto maior o capital tecnológico-informacional, menor a dificuldade dos usuários** (grifo nosso) (FREITAS, 2004).

No escopo deste estudo, os usuários relataram tanto problemas de natureza técnica quanto operacional. Contudo, a escolaridade possibilitou expor os fatores que interferem de acordo com os anos de estudos, o que permite, futuramente, desenvolver estratégias para sanar esses problemas junto às políticas públicas de natureza digital. Segundo os usuários mais escolarizados, ou seja, 50% (16 participantes) dos entrevistados e, principalmente, os requerentes que possuem ensino médio completo, graduação completa ou incompleta e, por fim, os pós-graduados, não houve impacto substancial das barreiras relativas ao capital tecnológico-informacional, como, por exemplo: problemas e/ou falta de dispositivos, baixa potencialidade da internet, reduzida capacidade e/ou habilidade, dificuldade em traçar a finalidade do uso e a carência de uma rede de suporte social. Os usuários com mais escolaridade enfatizaram que a interferência ao acessar o programa governamental do Auxílio Emergencial, **eram relativas à arquitetura do sistema**, tais como: a **inconsistência, a lentidão no sistema e as dificuldades com a infraestrutura do aplicativo devido ao baixo suporte ao usuário** (grifo nosso), conforme os relatos a seguir:

(...) É uma porcaria, o sistema fica fora do ar, cai o tempo todo e fica congestionado. Mesmo pessoas escolarizadas têm dificuldade com o aplicativo. Presença de um boneco digital que diz que está chegando a sua vez, assim espera-se duas horas onde não há sucesso no atendimento (...) **(Entrevista 20, requerente do Auxílio Emergencial).**

(...)Não teve maiores dificuldades, a plataforma é muito boa, não travou em nenhum momento. O problema é que era muita gente. E o problema foi a resposta que demorou muito (...) **(Entrevista 27, requerente do Auxílio Emergencial).**

Em contraponto a partir dos relatos dos menos escolarizados, os usuários com

mais anos de estudos destacaram uma elevada presença de vantagens no sistema, como a praticidade, a agilidade e a comodidade de acessar o sistema a distância. Os usuários com menos anos de estudos, ou seja, a parcela de entrevistados que possui o ensino fundamental incompleto, completo e o ensino médio completo (72% dos participantes), frequentemente, apresentavam desconfiança com as plataformas digitais, exacerbado descontentamento e dificuldades de enfatizar os aspectos positivos do aplicativo ou do site, em comparação com o que foi destacado pelos usuários mais escolarizados.

“(...)Eu não gosto, prefiro ir pessoalmente para resolver os problemas. Não confio no sistema bancário do Governo.”
(Entrevista 10, requerente do Auxílio Emergencial).

“(...)Não posso recomendar, porque há certa desconfiança com os aplicativos e com os estelionatários. Preferia ir ao banco pessoalmente (...)”. **(Entrevista 11, requerente do Auxílio Emergencial).**

“(...) Horrível e péssimo. É melhor ir pessoalmente. O sistema estava desatualizado. Muito complicadas às questões do site (...)”.
(Entrevista 25, requerente do Auxílio Emergencial).

Os aspectos associados ao capital tecnológico-informacional mapeados pela literatura foram expostos de diferentes formas neste estudo, em especial, com base no nível de escolaridade do usuário, segundo as entrevistas. Os requerentes com mais anos de estudos destacaram maior autonomia no uso do site e do aplicativo, uma vez que não foram mencionados os fatores, comumente, mencionados ao indivíduo excluído digitalmente, **como dificuldades na interpretação da linguagem; da interface ou dos comandos do sistema; solicitação de ajuda de parente ou colegas para auxiliar no uso do aplicativo** e demais dificuldades (grifo nosso).

Esses fatores que não foram destacados pelos usuários mais escolarizados, somente foram observados no grupo dos usuários menos escolarizados, ou seja, 72% (incluindo os requerentes com o ensino médio completo) dos entrevistados

presenciaram mais problemas além dos citados de natureza técnica. Os mais escolarizados apresentaram menos problemas e, conseqüentemente, o auxílio foi deferido de modo mais ágil, enquanto os menos escolarizados tiveram, por vezes, o auxílio indeferido, segundo os exemplos abaixo:

“(...)É difícil, tive dificuldades ao mexer por falta de leitura (...)”.
(Entrevista 10, requerente do Auxílio Emergencial).

“(...) Dificuldade em acessar o aplicativo, o aplicativo está off-line. Sucessivas vezes se tenta acessar o aplicativo, e inúmeras vezes se desloca para conseguir o Auxílio Emergencial. Não há atendimento nesses canais, não há respostas por parte do aplicativo (...)”. **(Entrevista 8, requerente do Auxílio Emergencial).**

Além disso, verificou-se uma particularidade entre os mais escolarizados, visto que o Auxílio Emergencial propiciou a introdução desses indivíduos no sistema bancário digital, pois os requerentes destacaram que o programa possibilitou o acesso às contas digitais e suas funcionalidades digitais, com destaque para os seguintes relatos:

“(...)Não utilizava dos aplicativos para mexer nas contas digitais. Foi o primeiro contato com a conta digital (...)”. **(Entrevista 7, requerente do Auxílio Emergencial).**

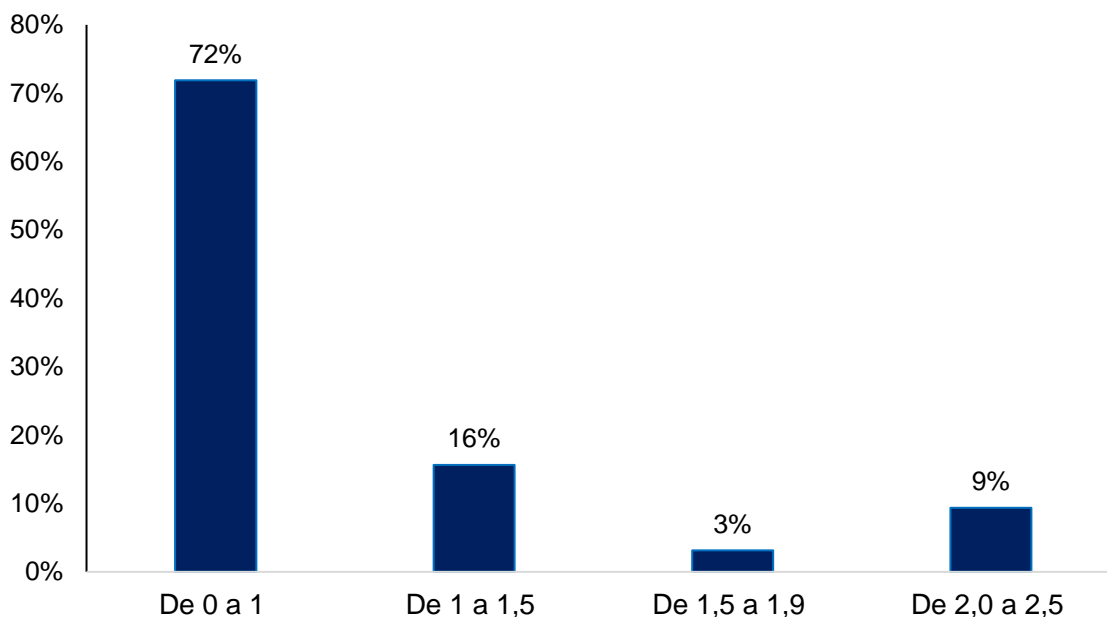
“(...)Foi a primeira vez (...)” (respondendo ao questionamento do acesso às contas digitais). **(Entrevista 22, requerente do Auxílio Emergencial).**

Além da inclusão bancária digital, os dados qualitativos permitiram observar que os requerentes que não haviam obtido sucesso no acesso ao aplicativo, motivaram-se a ir ao Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) e às unidades e agências da Caixa Econômica para sanar dúvidas, conforme o relato abaixo:

“(...) Foram várias vezes na Caixa Econômica e não foi explicado. Fui mais de 10 vezes à Caixa Econômica (...)”. **(Entrevista 10, requerente do Auxílio Emergencial).**

Esses detalhes observados no estudo de Caso Único da Cidade Estrutural enfatiza a relevância de aliar os canais digitais e canais físicos, para sanar dúvidas pertinentes à política pública implementada pela via digital.

GRÁFICO 3: RENDA DOMICILIAR (EM SALÁRIOS-MÍNIMOS) DOS USUÁRIOS DO PROGRAMA



Fonte: Elaborado pela autora

A complexidade que transpõe o fenômeno do capital tecnológico-informacional é constituído dos aspectos sociais, culturais, individuais e educacionais, tal como destaca Freitas (2004) e Castells (2000). Diante da sociedade contemporânea, a análise do conjunto dos elementos socioeconômicos frente ao fenômeno da exclusão digital revela-se fundamental, pois a literatura destaca que a ausência de aparato material e a formação cognitiva são fatores que fortalecem a exclusão digital dos sujeitos (CASTELLS, 2000; FREITAS; 2004; DIMAGGIO, 2001).

Em razão deste contexto e pautado por essas premissas, este estudo questionou os participantes quanto à renda domiciliar. Com base nas respostas, os dados estatísticos demonstram que 72% dos participantes recebem até 1 salário-mínimo (23 participantes), seguido de 16% (5 entrevistados) que auferem de 1 a 1,5 salários-mínimos. Além das duas faixas de renda, 3% (1 participante) dos entrevistados alegaram receber entre 1,5 a 1,9 salários-mínimos e, por fim, o grupo que apresenta maiores rendimentos, ou seja, 9% (3 participantes) dos entrevistados

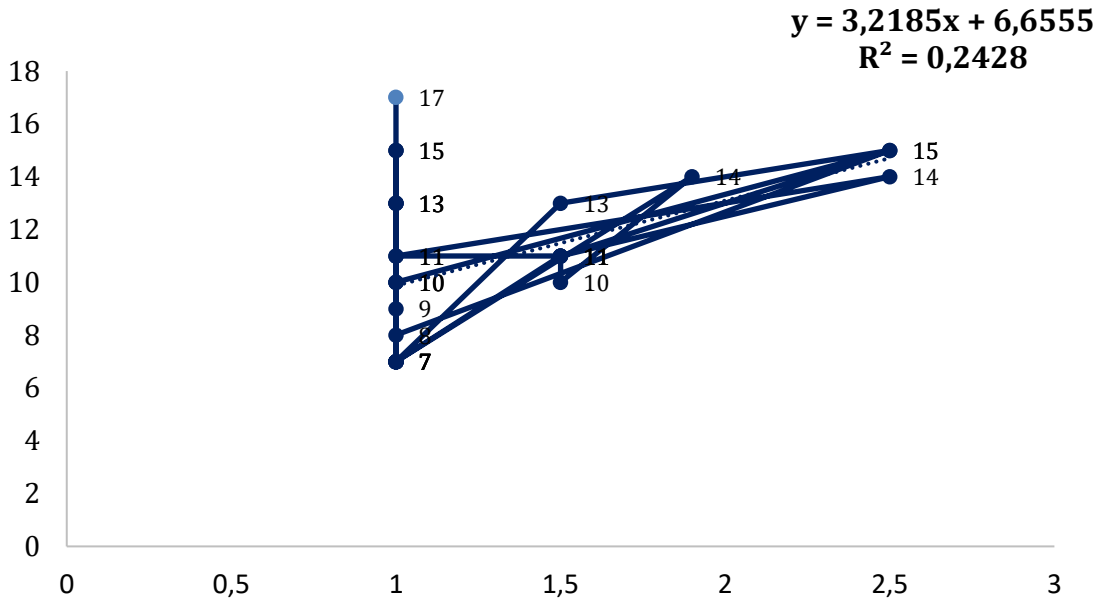
responderam que a renda domiciliar está entre 2,0 e 2,5 salários-mínimos.

O cenário econômico corrobora os dados socioeconômicos da CODEPLAN, que apresenta a Cidade Estrutural entre as regiões do Distrito Federal com maiores níveis de desigualdade econômica. No que tange ao aspecto relacionado ao fenômeno da exclusão digital, é viável destacar que as faixas de renda são consideradas baixas, o que, possivelmente, interfere na formação do capital tecnológico-informacional. A interferência dos aspectos socioeconômicos influencia, sobretudo, na aquisição do aparato material e no tempo destinado ao aprimoramento das capacidades cognitivas essenciais ao usufruto das TIC's.

Ainda que os dados estatísticos relacionados à renda apresentem o contundente percentual de renda domiciliar de até 1 salário-mínimo, nota-se que os usuários do programa compreendem que a internet é um bem essencial à vida – 94% dos respondentes têm acesso à internet –, bem como à promoção de bem-estar. Embora a contratação de serviço de internet impacte na aquisição de bens essenciais, pois trata-se de uma espécie de *trade-off* entre bens de consumo, é nítido o esforço dos entrevistados em adquirir bens e serviços tecnológicos, conforme será observado nos dados.

Os dados ensejam um fenômeno que ronda a promoção das políticas públicas digitais, uma vez que é indispensável que sejam fornecidos meios de acesso à internet, tanto no que dispõe à modalidade pública quanto ao fornecimento do bem como de interesse público e, sobretudo, social.

GRÁFICO 4: RELAÇÃO ENTRE OS ANOS DE ESCOLARIDADE



Fonte: Elaborado pela autora

Para a compreensão da magnitude do fenômeno do capital tecnológico-informacional e suas raízes, buscou-se analisar a correlação das variáveis renda e escolaridade. O objetivo é analisar estatisticamente se há uma relação das variáveis renda e os anos de escolaridade dos requerentes do benefício Auxílio Emergencial, para que desse modo seja possível interpretar essa correlação no âmbito do estudo de caso.

Com relação aos entrevistados no presente estudo, foram levantados a relação entre X e Y, no qual “Y” é a variável dependente apresentada a partir dos níveis de escolaridade, bem como “X” é a variável independente, ou seja, a renda. Desse modo, a regressão linear no estudo aponta **que há uma relação entre a variável escolaridade e a renda**. A análise estatística dos dados também permite inferir a partir dos pontos plotados no gráfico, que há indivíduos com anos de escolaridade superiores aos demais entrevistados, mas que não necessariamente recebem salários compatíveis com os anos de dedicação aos estudos (grifo nosso).

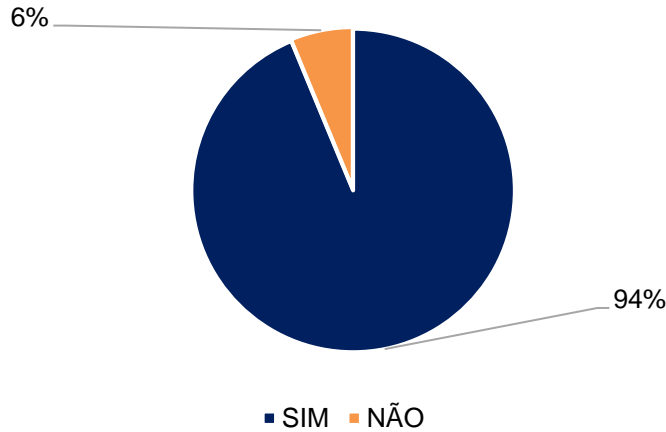
Os dados possibilitam afirmar que **não há diferença substancial da faixa de renda entre os mais e os menos escolarizados**. Essa constatação é baseada a partir

do coeficiente de determinação, pois estatisticamente o R^2 está próximo de 0, ou seja, o R^2 finaliza aproximadamente nos 0,24, o que, estaticamente, demonstra a correlação fraca e positiva. Portanto, os dados destacam que quanto maior a escolaridade, **mais elevada é a renda**, porém, neste estudo, enfatizamos que a diferença é pequena (grifo nosso).

Nesse sentido, os dados deste estudo nos apresentam informações valiosas sobre o capital tecnológico-informacional, tendo em vista que é possível refletir a priorização que o público pesquisado tem empregado na aquisição de TIC's. Em síntese, há indivíduos tanto da perspectiva estatística quanto pelos relatos qualitativos, que empregam esforços em adquirir e ampliar o seu capital tecnológico-informacional.

Salienta-se que a escolaridade, ainda que não amplie consideravelmente a renda no estudo de caso na Cidade Estrutural, permite uma percepção do cidadão positiva em relação à internet, uma vez que mesmo os requerentes com menor poder aquisitivo entendem a internet como um bem fundamental à vida (saúde, educação e trabalho). Essa constatação é corroborada pelo percentual de indivíduos que têm algum tipo de acesso à internet, que neste estudo corresponde a 94%, contudo o direito à internet deve ser refletido como um direito fundamental de todos, ou seja, universalizado.

GRÁFICO 5: ACESSO À INTERNET POR PARTE DOS REQUERENTES



Fonte: Elaborado pela autora

Tido como elemento básico para a inclusão dos entrevistados e potenciais cidadãos incluídos digitalmente, foi questionado sobre o acesso à internet para os participantes da pesquisa. De acordo com os respondentes, por volta de 94% (30 participantes) dos entrevistados destacaram que possuem algum tipo de acesso à internet, seguido de 6% (2 participantes) dos entrevistados que destacaram não possuir qualquer tipo de acesso à rede. Embora haja um elevado percentual de usuários conectados à internet, elemento indispensável e básico para minimizar a formação de capital tecnológico-informacional, buscou analisar, concomitante, qual a modalidade de acesso à internet usufruída pelos respondentes.

Com base na pesquisa, verificou-se que a qualidade da rede de conexão à internet varia conforme o nível de escolaridade. Destaca-se que os mais escolarizados apresentam uma conexão de internet com mais qualidade, como rede de internet doméstica (*wifi*, internet discada, fibra óptica e dentre outros) comparado aos menos escolarizados (rede de internet pré-paga, como 3G e 4G). É de suma relevância reiterar que há participantes que se encontram em níveis de escolaridade divergentes, mas com faixa de renda semelhantes. Ou seja, os mais escolarizados priorizam uma conexão com maiores níveis de qualidade, ainda que haja impacto na sua renda, conforme observado no estudo de correlação.

Apesar do percentual baixo dos participantes, há residentes da Cidade Estrutural que não dispõem de acesso à internet. No que concerne especificamente ao estudo de caso único na Cidade Estrutural, houve alguns relatos do impacto da internet no uso do aplicativo do programa, segundo os seguintes fragmentos:

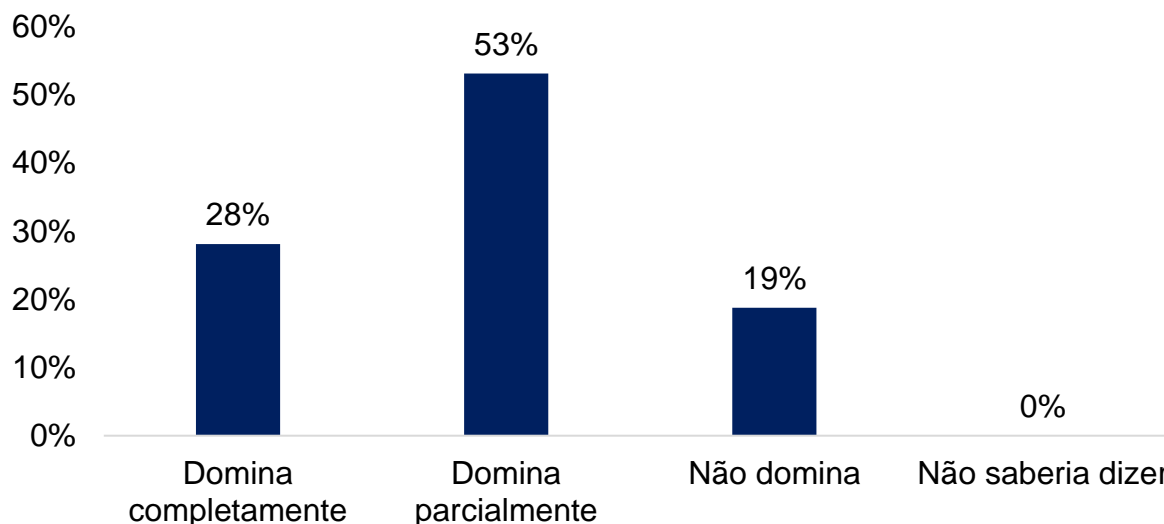
“(…)Atrapalhou um pouco (a internet) o problema (de acesso) na página (no aplicativo e/ou site do programa) (…)”. **(Entrevista 22, requerente do Auxílio Emergencial).**

“(…) Para quem tem internet e instrução é mais fácil o acesso (…)”. **(Entrevista 23, requerente do Auxílio Emergencial).**

“(…) Sim, tive problemas com a internet. Eram tudo dados móveis, não tinha *wifi*, quando não era a internet era o *sistema* que apresentava problemas “(…). **(Entrevista 32, requerente do Auxílio Emergencial).**

Ainda que os requerentes tenham tido um acesso exponencial à rede internet, é possível destacar que em algum momento do acesso ao aplicativo e/ou site do programa, houve algum tipo de transtorno ou falha. Ao formular políticas públicas digitais, os gestores devem considerar que os usuários apresentam distintas redes de internet e que cabe ao Estado, minimamente, promover condições de acesso material igualitário para o acesso e o usufruto das potencialidades das TIC's.

GRÁFICO 6: PERCEPÇÃO DO DOMÍNIO DOS DISPOSITIVOS TECNOLÓGICOS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO



Fonte: Elaborado pela autora

O processo de acessar um sistema informatizado pode apresentar dificuldades no decorrer do seu acesso, tanto da ótica técnica quanto operacional (NATALINO; PINHEIRO, 2020). Com base neste contexto, os gargalos de ordem primária ou secundária, isto é, os elementos que afligem os requerentes nos primeiros estágios ou nas fases subsequentes do uso de sistema, foram reportados pelos usuários do site e do aplicativo Auxílio Emergencial. Desta forma, questionou-se o usuário acerca de sua percepção quanto ao domínio dos dispositivos tecnológicos, ou seja, o seu nível de capital tecnológico-informacional.

Cumprir enfatizar que diante de uma pluralidade de requerentes que solicitaram o benefício, é natural que haja uma percepção multidimensional de suas capacidades, e que dialogue com o nível de escolaridade, renda e a experiência do usuário frente ao sistema. Tendo por base este contexto, 53% (17 participantes) destacaram que dominam parcialmente às TICS, seguido de 28% (9 participantes) que dominam completamente e, finalizando, 19% (6 entrevistados) destacaram que não dominam às TIC's.

A compreensão do domínio das TIC's foram interpretadas e contextualizadas com base nos questionamentos estatísticos e qualitativos frente às dificuldades individuais, que os usuários do programa expuseram com base no aplicativo e/ou site. Uma vez que o contexto sanitário atípico impôs o isolamento social e estratégias de distanciamento, as capacidades individuais de cada usuário foram primordiais para o sucesso junto ao aplicativo. Posto isto, questionou-se aos requerentes se eles haviam solicitado a ajuda de terceiros para a **utilização do aplicativo e do site do programa, assim como a dificuldade dos aspectos linguísticos do sistema, das instruções e dos comandos** (grifo nosso).

“(...) Precisei de ajuda, a minha sobrinha me ajudou. Ela ficava acompanhando a minha inscrição no aplicativo (...)”. **(Entrevista 32, requerente do Auxílio Emergencial).**

“(...) Houve auxílio da vizinha, a ajuda dela foi fundamental. Foi através de terceiros que consegui ter acesso ao aplicativo (...)”. **(Entrevista 02, requerente do Auxílio Emergencial).**

“(...) Sim, apresentava uma linguagem de difícil entendimento, precisando ler mais de uma vez (...)”. **(Entrevista 25, requerente do Auxílio Emergencial).**

“(...) A minha sobrinha que me ajudou a mexer no aplicativo, pois tenho dificuldades em mexer nos sites e *app* (...)”. **(Entrevista 22, requerente do Auxílio Emergencial).**

A literacia digital elemento essencial ao capital tecnológico-informacional constitui de forte gargalo na promoção da inclusão digital e no acesso ao benefício do Auxílio Emergencial. No âmbito dos dados qualitativos, os requerentes destacaram que não apresentaram maiores dificuldades ao realizar o *download* e a solicitação do benefício, mas ao confrontá-los com perguntas mais específicas sobre as dificuldades individuais, foi constatado pelo “*corpus*” textual e a análise dos relatos, que, frequentemente, os usuários do aplicativo “terceirizaram” a solicitação a parentes próximos, como filhos, sobrinhos e cônjuges.

Entretanto, esta constatação não pode ser generalizada para todos os participantes da pesquisa, visto que houve usuários que não relataram indícios de dificuldades ao manusear, utilizar e solicitar o benefício no aplicativo e/ou site. Entretanto, no decorrer da entrevista houve menções das dificuldades quanto aos comandos, instruções e manuseio das plataformas digitais. Destarte, este estudo com os usuários do programa pôde propiciar relevantes achados de pesquisa, como o fato dos usuários compartilharem as mesmas demandas dentro de uma política, porém ao acessá-la observa-se os entraves quanto à pluralidade do domínio das TIC's, o que implica ao Estado considerar a diversidade dos sujeitos ao formular programas governamentais.

PROPENSÃO À DESIGUALDADE DIGITAL DOS USUÁRIOS SEGUNDO A ESCOLARIDADE, COM BASE NO ESTUDO DE CASO

Em virtude das desigualdades associadas às dimensões do capital tecnológico-informacional, que se encontra imersa na nova ordem mundial da Sociedade em Rede, é possível destacar, a partir dos dados estatísticos e dos dados qualitativos (o corpus textual), que 72% dos entrevistados apresentam limitações quanto ao acúmulo de capital tecnológico-informacional.

Esse dado corrobora relatos coletados e gerados pelas nuvens de palavras, como, por exemplo, a dificuldade em enumerar as vantagens que o aplicativo trouxe com relação à comodidade e praticidade, bem como a simplificação das atividades que, rotineiramente, são realizadas presencialmente por indivíduos excluídos digitalmente, como transferências e pagamentos bancários e, por fim, deslocamentos para as agências físicas. Além disso, destacam-se as dificuldades relatadas pelos usuários com relação às instruções e os comandos do aplicativo.

A partir dos dados coletados, afirma-se que há uma heterogeneidade no perfil de requerentes no âmbito do Estudo de Caso único, podendo ser observados pelos dados estatísticos que 94% dos entrevistados afirmaram que têm acesso à internet e ao aparato material tecnológico necessário. Contudo, segundo os dados qualitativos, as dimensões sociais e individuais, como as competências, experiências e habilidades cognitivas para o acesso e uso dos dispositivos tecnológicos, ainda, são barreiras diretas à promoção da inclusão digital e, também, ao acesso a programas governamentais como o “Auxílio Emergencial”. Essas barreiras geram, conseqüentemente, um aumento da desigualdade social. Ou seja, a desigualdade digital também é responsável pela desigualdade social.

Além disso, o estudo de caso único permitiu compreender os gargalos no cumprimento efetivo do alcance dos objetivos do programa (ainda que não seja o objetivo direto do presente estudo), como a meta de minimizar o trânsito de pessoas na rua e fomentar o isolamento social para reduzir os efeitos da pandemia do COVID-19. Esse gargalo pôde ser observado pelos requerentes do programa ao enfatizar que, comumente, deslocavam-se para as agências bancárias ou ao CRAS, a fim de

mitigar dúvidas relacionadas ao programa. Não obstante, o estudo também destacou a emergência de pesquisar, futuramente, os problemas técnicos intrínsecos ao próprio sistema do governo.

Destaca-se, ainda, que o programa, à luz dos usuários, também propiciou o alcance de fenômenos que não estavam pautados na Lei nº 13.982/2020, como a inclusão bancária digital dos requerentes. Esse detalhe destaca e transparece relevantes progressos na promoção da inclusão digital, que perpassa pelo usufruto de comodidade, praticidade e economia dos meios tecnológicos de comunicação e informação.

Por fim, este estudo de caso único enfatiza a emergência de pesquisar, considerar e pautar, na formulação de políticas públicas – digitais ou não -, fatores que representam gargalos na promoção do capital tecnológico-informacional para todas e todos. Conforme destaca o estudo de caso único são indispensáveis esforços para a promoção das condições materiais, sociais e, sobretudo, educacionais para a igualdade de acesso digital no âmbito da sociedade brasileira. E considerando os achados de pesquisa deste estudo de caso, o realizado no âmbito da Cidade Estrutural, segue a tabela que descreve a propensão de desigualdade digital dos usuários e o potencial nível de capital tecnológico-informacional, baseado no programa “Auxílio Emergencial”.

TABELA 2: Desigualdade digital entre os usuários do programa “Auxílio Emergencial”

Potencial dimensão da desigualdade digital	Dimensões Individuais e Sociais no âmbito do Programa “Auxílio Emergencial”	Dimensões dos Fatores Tecnológicos no âmbito do Programa “Auxílio Emergencial”	Escolaridade
---	--	---	---------------------

<ul style="list-style-type: none"> ● Usuário com baixo capital tecnológico-informacional (ou seja, foram identificados 2 ou mais critérios relacionados ao fenômeno da desigualdade digital) 	<ul style="list-style-type: none"> ● Dificuldade em interpretar perguntas do aplicativo, os comandos e as instruções; ● Realização de deslocamentos até as agências bancárias ou o CRAS, para sanar dúvidas, presencialmente; ● Solicitação de ajuda externa, para o manuseio do aplicativo e/ou site; ● Inserção bancária; 	<ul style="list-style-type: none"> ● Ênfase na descrição nos problemas tecnológicos do Auxílio Emergencial, como a lentidão, a inconsistência do sistema e/ou as falhas operacionais. ● Frequentemente, desconhecimento dos canais telefônicos. ● Inserção digital nos serviços bancários digitais por intermédio do Auxílio Emergencial. ● Forte desconfiança em relação aos canais digitais Governamentais. ● A experiência dos usuários junto ao aplicativo apresentou um discurso de forte descontentamento. ● Elevado nível de dificuldade com o site; ● Relatos da carência de canais de suporte 	<ul style="list-style-type: none"> ● Ensino Fundamenta I Incompleto; ● Ensino Fundamenta I Completo; ● Ensino Médio Incompleto; ● Ensino Médio Completo
--	---	---	---

		<p>humanista (contato telefônico, por exemplo), no âmbito do programa;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usufruto de internet <i>mobile</i> (internet rede móveis como 3G e 4G) e internet pública (servidor de internet público e wifi fornecido por terceiros). 	
<ul style="list-style-type: none"> • Médio a alto Capital tecnológico-informacional (nesse grupo, não foram identificados 2 ou mais critérios do fenômeno da desigualdade digital) 	<ul style="list-style-type: none"> • Frequentemente, inserção bancária digital. • Ausência dos fatores, comumente associados à desigualdade digital, como os aspectos educacionais (interpretação dos comandos e instruções); • Suporte a terceiros (requerentes); • Usufruto de internet doméstica (internet discada, wifi doméstico e dentre 	<ul style="list-style-type: none"> • Ênfase na descrição dos problemas tecnológicos do Auxílio Emergencial, como a lentidão, a inconsistência do sistema e/ou as falhas operacionais. • Relatos dos aspectos positivos em detrimento dos negativos, como a praticidade e agilidade. • Inserção digital nos serviços bancários 	<ul style="list-style-type: none"> • Ensino Médio Completo • Ensino Superior Incompleto • Ensino Superior Completo • Pós-Graduados (as)

	outros);	digitais, por intermédio do Auxílio Emergencial; <ul style="list-style-type: none">● Críticas em relação às mensagens automáticas do sistema;● Maior autonomia no uso do aplicativo e/ou do site;	
--	----------	--	--

Fonte: Elaborado pela autora

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a ascensão da sociedade em rede teorizada por Castells (2005), observa-se o nítido crescimento e consolidação das tecnologias da informação e comunicação (TIC's), um exemplo disso é a massificação do acesso à rede de internet e o acesso aos meios de comunicação *mobile* (*smartphone*, *tablets* e entre outros). Essa transformação das TIC's possibilitou que, no cenário da pandemia do Coronavírus, houvesse a implementação do auxílio emergencial por intermédio das plataformas digitais, materializados por meio dos sites ou aplicativos, para o combate à pandemia e fortalecimento das medidas de isolamento social e manutenção das necessidades básicas.

No que tange ao programa “Auxílio Emergencial”, disciplinado pela Lei nº. 13.982/2020, o estudo de caso ressaltou relevantes achados de pesquisas, o que evidencia a amplitude de uma política pública implementada por canais digitais e de amplo alcance, como foi o caso do benefício. Com base nos dados qualitativos e quantitativos, foi possível observar que 72% (23 participantes) dos requerentes relataram alguma dificuldade, em especial, devido ao elemento educacional e as deficiências na formação da literacia digital. Salienta-se que os elementos educacionais apontados se traduzem em deficiências no processo de interpretação dos comandos e das instruções, como dificuldades com a interpretação dos resultados, bem como baixa a experiência com as TIC's.

Tendo em vista a pluralidade dos requerentes que participaram deste estudo de caso, cumpre ressaltar que foram mencionados fatores intrínsecos ao sistema do aplicativo, como a dificuldade de finalizar o requerimento, a ausência de canais de contestação e instabilidades no sistema. Esse cenário ilustra a relevância de analisar, futuramente, os aspectos técnicos de ordem do sistema, que influenciaram na dinâmica de acesso do usuário do aplicativo do programa “Auxílio Emergencial”. Mas, também, demonstra a necessidade de analisar, de modo aprofundado, os tópicos relacionados ao aparato material dos usuários, que constitui de alguns dos pilares do conceito de capital tecnológico-informacional, como a capacidade da internet e do dispositivo utilizado no âmbito da plataforma digital.

O estudo de caso único fortalece que o processo de comunicação é um componente fundamental, para que haja a integração do usuário junto aos dispositivos de TIC's, bem como a política pública. A comunicação efetiva e acessível permite que haja a inclusão do sujeito junto ao dispositivo tecnológico da informação e comunicação. Além disso, a utilização de um dispositivo tecnológico perpassa além da simples posse da ferramenta, é necessário que haja o capital tecnológico-informacional, como o hábito de utilizar os dispositivos e experimentar os benefícios que se traduzem por intermédio das TIC's.

Para utilizar às TIC's a favor do cidadão, deve haver o aprimoramento dos instrumentos e habilidades essenciais, como o domínio da leitura e da escrita, e a capacidade aguçada de interpretar textos e instruções, para que não haja a simples a codificação da informação. Portanto, a linguagem é indispensável para proporcionar uma boa experiência do usuário junto ao programa governamental e o acesso ao serviço público do programa Auxílio Emergencial.

Reitera-se que no decorrer das análises dos dados qualitativos, possibilitou reconhecer a discrepância dos relatos com base na escolaridade. A análise da escolaridade é um elemento que expôs a pluralidade dos usuários, dado que os sujeitos com baixo capital tecnológico-informacional destacaram em seus relatos a ausência ou baixa experiência com os canais digitais bancários. Desse modo, o Auxílio Emergencial propiciou, indiretamente, a experiência com políticas públicas digitais, bem como a inclusão no sistema bancário e suas respectivas funcionalidades digitais.

Além dos elementos sociais e educacionais que interferem na experiência do usuário junto aos aplicativos e/ou sites, houve menções quanto ao papel protagonista que os canais telefônicos e eletrônicos devem apresentar no seio dos programas governamentais digitais. Esta constatação foi observada e levantada a partir dos relatos da ausência de canais eletrônicos para mitigar dúvidas e contestar os resultados, bem como a necessidade de canais a distância com 'interfaces' humanas para sanar dúvidas relativas ao aplicativo e dos requisitos de elegibilidade do programa.

O estudo de caso único também ampliou a percepção do usuário frente ao acesso à internet, no que tange ao reconhecer o acesso como um bem essencial à vida, permeando esferas como saúde, educação, lazer, cultura e dentre outras. Posto isto, a igualdade digital deve ser um pilar do Estado em Rede/Digital e identificar os gargalos que impõem ao capital tecnológico-informacional dos cidadãos. O

reconhecimento da escolaridade e da renda como pressupostos básicos à promoção da inclusão digital por parte dos usuários, permitirão que as barreiras da exclusão digital sejam mitigadas e promovam o intercambio das informações e das TIC's, de modo igualitário. Este estudo de caso único aponta que o acesso à internet e a lapidação das habilidades individuais devem ser reconhecidas como um direito fundamental do cidadão.

7. ESTUDOS FUTUROS

No que tange a este estudo de caso, é indispensável enfatizar que essa pesquisa não esgota a discussão, em especial, devido ao perfil da população que acessou o benefício assistencial temporário. Destaca-se que o cenário pandêmico aprofundou e alterou de modo acentuado o perfil dos beneficiários, que, em geral, são os que não estão cadastrados na base do governo federal (CadÚnico, por exemplo) e não são elegíveis às políticas públicas de transferência de renda. Desse modo, os estudos sobre a inclusão digital no âmbito do Auxílio Emergencial poderiam ser mais ricos com a análise comparada sobre o grupo de beneficiárias ou pertencentes ao CadÚnico

Além dos perfis, o “Auxílio Emergencial” também poderá propiciar relevantes achados de pesquisa ao ser pesquisados os entraves relacionados ao sistema do programa, como a interferência dos problemas intrínsecos à arquitetura das plataformas digitais na experiência do usuário. Paralelamente, devem ser ensejadas e pesquisadas o papel da literacia digital, ou seja, a interferência do capital tecnológico-informacional na consolidação do Estado Digital e no atendimento das demandas dos cidadãos.

8. REFERÊNCIAS

_____. Lei nº 13.982, de 2 de abril de 2020. Dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus. Brasília: Congresso Nacional, abr. 2020. Disponível em: Acesso em: 07 de agosto de 2020.

ALVES, D.; Figueiredo Filho, D. & Henrique, A., 2015. O poderoso NVivo: uma introdução a partir da análise de conteúdo. **Revista Política Hoje**, 24(2), pp.119-134.

AUXÍLIO EMERGENCIAL. **O que é o Auxílio Emergencial?** Disponível em: <https://www.caixa.gov.br/auxilio/PAGINAS/DEFAULT2.ASPX>. Acesso em: 29 mar. 2021.

BARTHOLO, L. et al. As Transferências Monetárias Federais de Caráter Assistencial em Resposta à Covid-19: Mudanças e Desafios de Implementação. **Instituto de Pesquisa Econômica e Aplicada**, Brasília, v. 72, p. 1-17, mai./2020. Disponível em: https://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/nota_tecnica/200526_nt_disoc_n_72.pdf. Acesso em: 7 ago. 2020.

BEAUNOYER, Elizabeth; DUPÉRÉ, Shopie; GUITTON, Mathhieu J.. COVID-19 and digital inequalities: Reciprocal impacts and mitigation strategies. **Computer in Human Behavior** , Canada, v. 111, p. 1-9, mai./2020. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0747563220301771>. Acesso em: 7 ago. 2020.

BLOOM, N. *et al.* DOES WORKING FROM HOME WORK? EVIDENCE FROM A CHINESE EXPERIMENT. **The Quarterly Journal of Economics**, Oxônia, v. 130, n. 2015, p. 165-2018, feb./2015.

CAMÕES, M.; CAVALCANTE, P.; SEVERO, W. Inovação na gestão pública federal: 20 anos do prêmio inovação. In: CONGRESSO DO CONSELHO NACIONAL DE SECRETÁRIOS DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO (CONSAD), 9., Brasília. Anais...

Brasília: Consad, 2016.

CAVALCANTE, P.; CAMÕES, M. Gestão pública no Brasil: as inovações configuram um novo modelo? In: CONGRESO INTERNACIONAL DEL CLAD, 20., 2015, Lima. Anais... Caracas: CLAD, 2015.

CAMPOS, H. K. T. Como fechamos o segundo maior lixão do mundo RBPO, Brasília, v. 8, n. 2, p. 204-253, 2018.

CASTELLS, Manuel. A sociedade em rede. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CASTELLS, Manuel. A sociedade em rede. Vol I. 3. ed. São Paulo: Ed. Paz e Terra, 2000.

CASTELLS, M. A Sociedade em Rede: do Conhecimento à Política. In: CASTELLS, M.; CARDOSO, G. (Orgs.). A Sociedade em Rede: Do Conhecimento à Acção Política. Lisboa: Imprensa Nacional – Casa da Moeda, 2005. p. 17-30.

CARDOSO, B. B. A implementação do Auxílio Emergencial como medida excepcional de proteção social. **Revista de Administração Pública**, v. 54, n. 4, p. 1052-1063, 17 jul. 2020.

CORIA, S. R., MONDRAGÓN-BECERRA, R., PÉREZ-MEZA, M., RAMÍREZ-VÁSQUEZ, S. K., Martínez-Peláez, R., Barragán-López, D., & Ávila-Barrón, O. R. (2013). CT4RDD: Classification trees for research on digital divide. *Expert Systems with Applications*, 40(14), 5779–5786. doi:10.1016/j.eswa.2013.04.002

DIMAGGIO, P., & HARGITAI, E. (2001). From the 'digital divide' to 'digital inequality': Studying internet use as penetration increases. Working paper series, Vol. 15, Center for Arts and Cultural Policy Studies, Princeton University.

FALQUETO, J. M. Z.; HOFFMANN, V. E. FARIAS, J. S. Saturação Teórica em Pesquisas Qualitativas: Relato de uma Experiência de Aplicação em Estudo na Área de Administração. *Revista de Ciências da Administração*, v. 20, n. 52, p. 40-53, 2018.

FREITAS, Christiana Soares de. O capital tecnológico -informacional. *Estudos de*

Sociologia, n. 17, p. 115 -132, 2004.

HILDAGO, A., Gabaly, S., Morales-Alonso, G., & Urueña, A. (2020). The digital divide in light of sustainable development: An approach through advanced machine learning techniques. *Technological Forecasting and Social Change*, 150, 119754.

HISCOTT, J. *et al.* The global impact of the coronavirus pandemic. **Cytokine & Growth Factor Reviews**, Italy, v. 53, n. 2, p. 1-9, ago./2020. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S135961012030126X>. Acesso em: 7 ago. 2020.

HUGHES, A.; MOORE, K.; KATARIA, N. Innovation in public sector organisations: a pilot survey for measuring innovation across the public sector. Londres: NESTA, 2011.

KENISTON, K. (2004). Introduction: The four digital divides. In Keniston, K. & Kumar, D. (Eds.), *IT experience in India: Bridging the digital divide*. 11-36. Sage Publications. New Delhi.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. Fundamentos de metodologia científica. 5. ed. rev. amp. São Paulo: Atlas, 2003.

MULGAN, Geoff; ALBURY, David. Innovation in the public sector. London: Cabinet Office Strategy Unit, 2003. Disponível em: . Acesso em: 14 jul. 2017

NATALINO, Marco; PINHEIRO, Marina Brito. Proteção Social aos Mais Vulneráveis Em Contexto de Pandemia: Algumas Limitações Práticas do Auxílio Emergencial e a Adequação Dos Benefícios Eventuais Como Instrumento Complementar de Política Socioassistencial. **Instituto de Pesquisa Econômica e Aplicada**, Brasília , v. 67, p. 7-16, fev./2020. Disponível em: http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/9999/1/NT_67_Disoc_Protecao%20Social%20aos%20Mais%20Vulneraveis%20em%20Contexto%20de%20Pandemia.pdf. Acesso em: 7 ago. 2020.

NISHIJIMA, M., IVANAUSKAS, T. M., & SARTI, F. M. (2017). Evolution and determinants of digital divide in Brazil (2005–2013). *Telecommunications Policy*, 41(1),

12-24.

OECD (2001), "Understanding the Digital Divide", OECD Digital Economy Papers, No. 49, OECD Publishing, Paris.

PAULA, A. P. P. DE. Administração pública brasileira entre o gerencialismo e a gestão social. **RAE-Revista de Administração de Empresas**, v. 45, n. 1, p. 36-49, 1 jan. 2005.

PINHO, José Antonio Gomes de. Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia. *Revista de Administração Pública*, Rio de Janeiro, v. 42, n. 3, p. 471-493, 2008a.

SILVESTRE, H. C. (2019). A (Nova) Governança Pública. Brasília, DF: Coleção Gestão Pública ENAP/SBAP.

SORJ, B.; GUEDES, L.E. Exclusão digital: problemas conceituais, evidências empíricas e políticas públicas. *Novos Estudos*, v.72, p.101-17, 2005.

WINDRUM, P. Innovation and entrepreneurship in public services. In: Windrum, P.; Koch, P. (Ed.). *Innovation in public sector services*. Cheltenham: Edward Elgar, 2008.

YIN, Robert. *Case Study Research: Design and Methods*. Thousand Oaks: Sage, 2003.

9. APÊNDICES

APÊNDICE A: INSTRUMENTO DE LEVANTAMENTO DE DADOS - ROTEIRO SEMIESTRUTURADO PARA REALIZAÇÃO DE ENTREVISTAS COM OS(AS) USUÁRIOS(AS) DO PROGRAMA AUXÍLIO EMERGENCIAL/LEI n. 13.982/2020.



DADOS	
Número do instrumento de coleta de dados	
Data	
Horário	

CONSIDERAÇÕES INICIAIS	
Etapas	Sugestões
Agradecimento	Inicialmente, gostaria de agradecer a disponibilidade da senhora/senhor em responder a nossa pesquisa.
Apresentação	Meu nome é Samara Marinho, sou graduanda de gestão de políticas públicas pela Universidade de Brasília. Este estudo será de fundamental relevância, para a compreensão dos fatores que interferem no acesso ao programa Auxílio Emergencial.
Objetivo e relevância	O estudo também é importante para

	compreender a desigualdade digital em relação ao programa Auxílio Emergencial do Governo Federal, e que exige do cidadão o acesso aos canais digitais, portais, sites, aplicativos e dentre outros.
Metodologia	Nós iremos realizar entrevistas com aqueles(as), que tiveram interesse em obter o auxílio. Pode ficar à vontade para comentar o que quiser.
Ressalva	Conforme destacamos, os seus dados não serão divulgados em nenhum lugar . A qualquer momento, o(a) senhor(a) pode ficar à vontade para parar esta entrevista. De modo antecipado, agradecemos à sua participação.
Gravação da entrevista	Para auxiliar na etapa de análise dos dados, gostaríamos de gravar esta entrevista. Tudo bem? Caso seja possível, gostaria de gravar a nossa conversa e, posteriormente, encaminhar no chat do whatsapp o termo de gravação de áudio. O principal objetivo deste termo de autorização de gravação de voz, é manter a segurança das informações coletadas. Além disso, o termo de gravação permite a manutenção da privacidade do(a) entrevistado(a). Mas, caso o(a) senhor(a) não se sinta à vontade, nós iremos escrever enquanto o(a) senhor(a) responder as perguntas. - <i>Solicitar a gentileza de falar de modo mais pausado, para que haja tempo de escrever ao mesmo tempo, caso não seja permitida a gravação.</i>

ROTEIRO SEMIESTRUTURADO E QUESTIONÁRIO

PERGUNTAS INTRODUTÓRIAS:

1) O(A) senhor(a) buscou o Auxílio Emergencial?

() Sim

() Não

2) O(A) senhor(a) conseguiu o Auxílio Emergencial?

() Sim

() Não

1) O(A) senhor(a) teve alguma dificuldade no acesso à plataforma do **aplicativo**, **página (site)** ou **portal** do programa Auxílio Emergencial?

Resposta:

1.1) Em caso afirmativo, o(a) senhor(a) poderia descrever quais foram os principais problemas?

Resposta:

1.2) O (a) senhor(a) precisou de mais de uma tentativa para acessar o serviço do aplicativo ou site do programa Auxílio Emergencial? (Explicar para o entrevistado do que se trata)

Resposta:

1.1) Em algum momento a sua **conexão com a internet** atrapalhou ou impediu o seu acesso ao aplicativo, portal ou site (por exemplo, *caiu a internet, a velocidade estava ruim ou simplesmente não havia internet no momento*)?

Resposta:

1.2) Em algum momento, o(a) senhor(a) precisou **ir pessoalmente** à Caixa Econômica Federal ou ao Centro de Referência de Assistência Social (CRAS), para sacar o Auxílio Emergencial ou tirar dúvidas? Como foi essa experiência?

Resposta:

1.3) Para utilizar do **aplicativo** ou **site**, houve alguma ajuda externa? Contou com auxílio de parentes, amigos(as) ou profissionais de *lan house*, para ajudar a mexer/utilizar o aplicativo e/ou site? Em caso afirmativo, poderia nos relatar?

Resposta:

1.4) Na sua opinião, o(a) senhor(a) acha da sua capacidade de entrar na internet e acessar os recursos que ela traz?

O(A) senhor(a) acha que:

- domina completamente, não há maiores dificuldades.
- domina parcialmente, apresenta dificuldades em alguns pontos.
- não domina. Sempre precisa de ajuda.
- não saberia dizer

2) As **instruções** (a mensagem na tela inicial) apresentavam alguma linguagem de difícil entendimento?

Resposta:

3) O(A) senhor(a) sabia da existência da central telefônica para tirar dúvidas do programa Auxílio Emergencial? Em caso afirmativo, gostaríamos de saber se no processo de solicitação o(a) senhor(a) chegou a ligar para tirar dúvidas?

Resposta:

4) O(A) senhor(a) já tinha tido acesso à poupança ou à conta digital?

Resposta:

4.1) Como foi mexer com a poupança social digital da Caixa Econômica, houve alguma dificuldade na utilização do serviço?

Resposta:

4.2) Utilizando da poupança ou a conta digital simplificou alguma atividade?

Resposta:

5) O que o(a) senhor(a) achou do acesso ao programa Auxílio Emergencial, somente pelo *aplicativo* ou *site*, ou seja, o acesso remoto, a distância, sem a necessidade de ir até uma agência ou instituto do governo?

Resposta:

5.1) O(A) senhor recomendaria **acessar o serviço digital** do aplicativo e/ou site do governo para familiares, colegas e demais pessoas?

Resposta:

5.2) Na sua opinião, quais seriam algumas das principais **vantagens e desvantagens** de acessar o serviço público pelo aplicativo ou site?

Resposta:

VARIÁVEIS SOCIAIS

1) **(Variável renda)** Qual a renda do seu domicílio familiar? Segundo os parâmetros do IBGE.

- () De 0 a 1 salário mínimo
- () De 1 a 1,5 salários mínimo
- () De 1,5 a 1,9 salário mínimo
- () De 2,0 a 2,5 salários mínimos
- () De 2,5 a 2,9 salários mínimos
- () De 2,9 a 3,5 salários mínimos
- () De 3,5 a 3,9 salários mínimos
- () De 4 a 4,5 salários mínimos
- () De 4,5 a 4,9 salários mínimos
- () De 4,9 a 5,5 salários mínimos
- () De 5,5 a 5,9 salários mínimos

2) **(Acesso à Internet)** O(A) senhor(a) tem acesso a serviço de internet?

- () Sim
- () Não

3) **Se sim, onde?** (Em casa, no trabalho, na escola, em bibliotecas, telecentros, internet de comércio ou na casa de terceiros?)

Resposta aberta. Benefício do IFB

4) (Variável escolaridade) Qual a sua escolaridade?

- Ensino Fundamental - Incompleto
- Ensino Fundamental - Completo
- Ensino Médio - Incompleto
- Ensino Médio - Completo
- Ensino Superior - Incompleto
- Ensino Superior - Completo
- Pós-graduação (Lato sensu) - Incompleto
- Pós-graduação (Lato sensu) - Completo
- Pós-graduação (Stricto sensu, nível mestrado) - Incompleto
- Pós-graduação (Stricto sensu, nível mestrado) - Completo
- Pós-graduação (Stricto sensu, nível doutorado) - Incompleto
- Pós-graduação (Stricto sensu, nível doutorado) - Completo

5) O(A) senhor sustenta a sua casa sozinho(a)?

- Sim Não

6) Identificação do gênero:

- Feminino Masculino

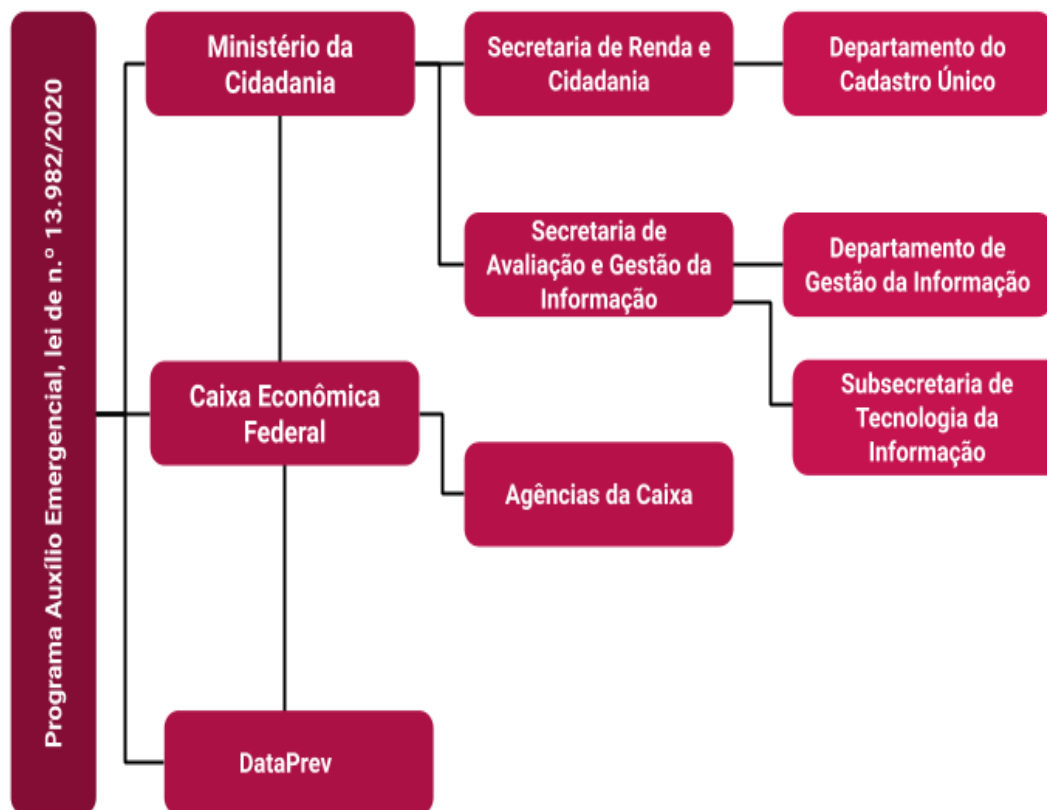
7) Qual a sua idade?

- 17 a 19 anos
- 20 a 24 anos
- 25 a 29 anos
- 30 a 35 anos
- 36 a 40 anos
- 41 a 45 anos
- 46 anos ou mais

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Avisar ao(à) entrevistado(a) que a entrevista está caminhando para o final. Agradecer de forma reiterada a participação do(a) entrevistado(a), destacar que os dados obtidos não serão publicados em nenhum espaço e será mantida a total privacidade das informações. No máximo, o que serão publicadas são as análises da realidade pesquisada.

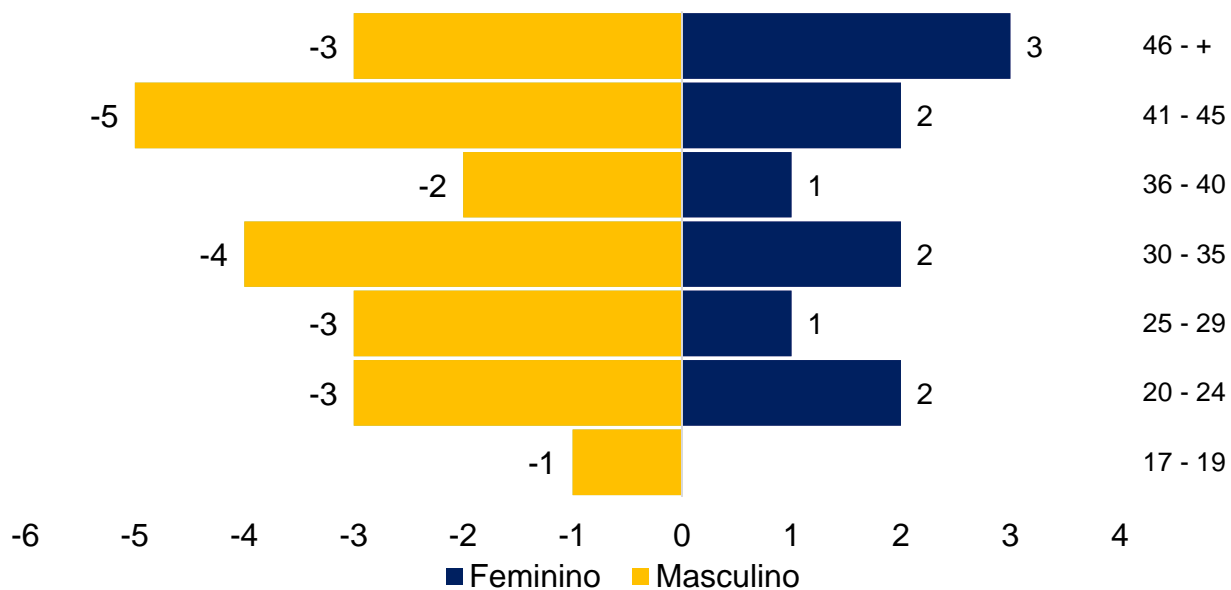
APÊNDICE B: FLUXOGRAMA DO ARRANJO INSTITUCIONAL PARA A IMPLEMENTAÇÃO DO PROGRAMA COM BASE EM CARDOSO (2020)



Fonte: Elaborado pela autora

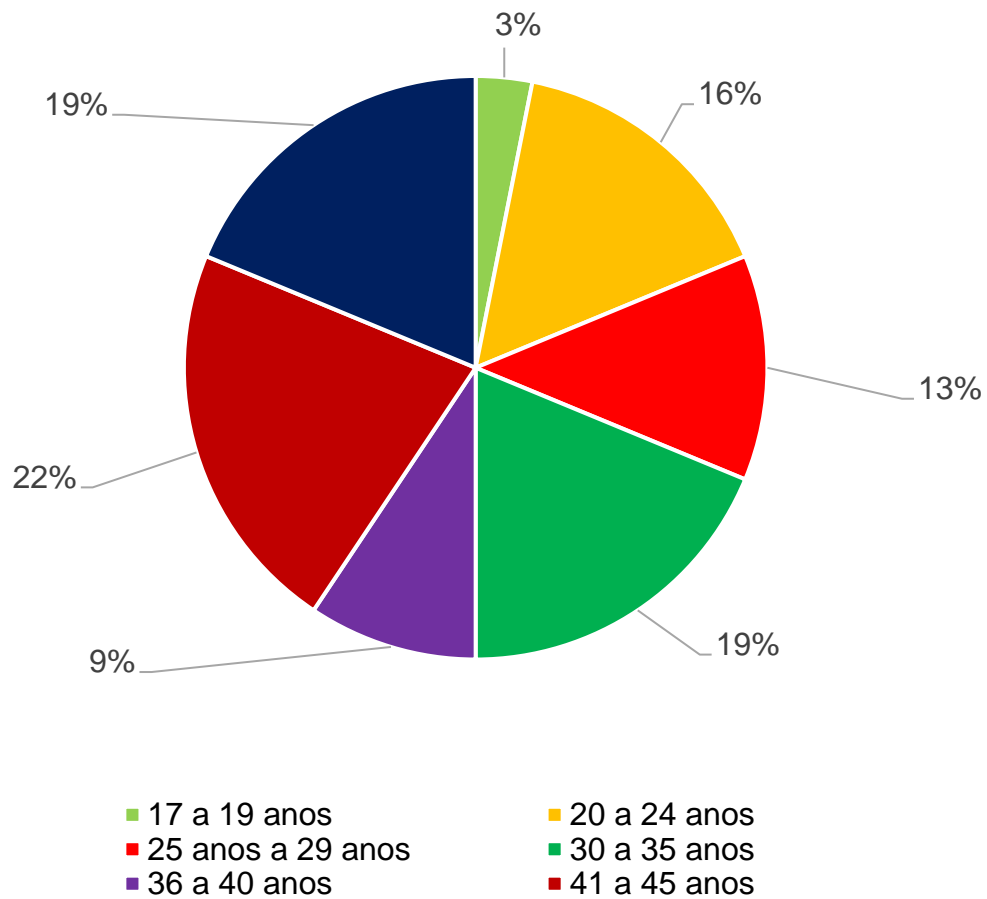
APÊNDICE C: GRÁFICOS E MAPEAMENTO DAS VARIÁVEIS SOCIAIS

GRÁFICO 7: GÊNERO *versus* FAIXA ETÁRIA



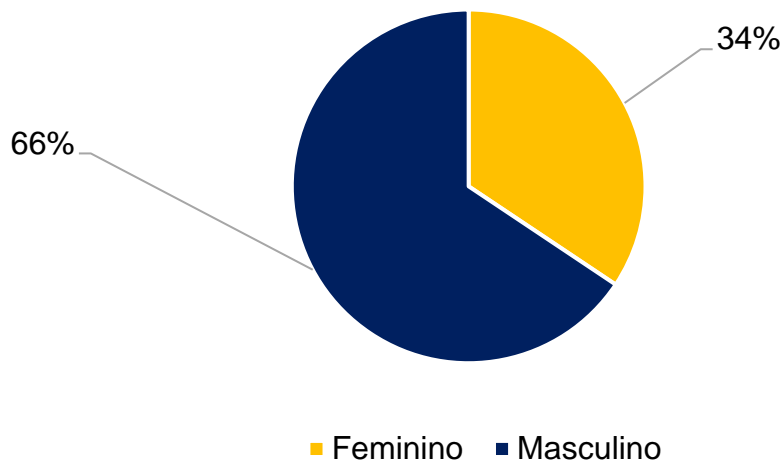
Fonte: Elaborado pela autora

GRÁFICO 8: FAIXA ETÁRIA DOS REQUERENTES



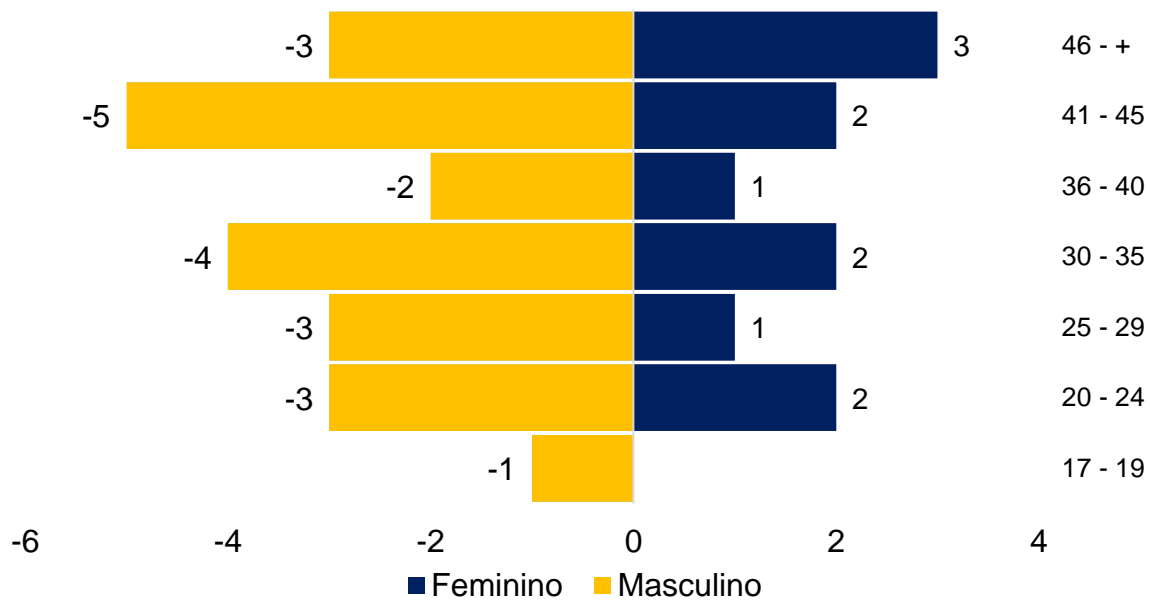
Fonte: Elaborado pela autora.

GRÁFICO 9: PERFIL DO GÊNERO



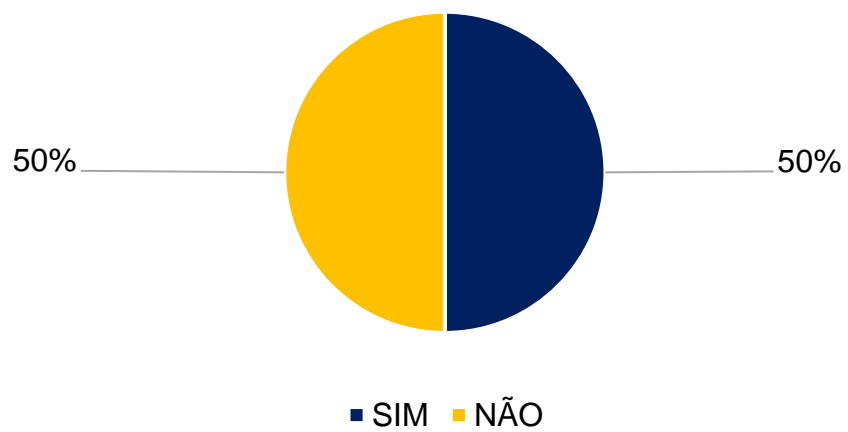
Fonte: Elaborado pela autora

GRÁFICO 10: GÊNERO versus FAIXA ETÁRIA



Fonte: Elaborado pela autora

GRÁFICO 11: A SUSTENTAÇÃO DO DOMICÍLIO FAMILIAR



Fonte: Elaborado pela autora

APÊNDICE C: MAPEAMENTO QUALITATIVO DOS FATORES QUE INTERFEREM NAS CONDIÇÕES DE ACESSO

FIGURA 6- DIFICULDADE NO ACESSO À PLATAFORMA



Fonte: Elaborado pela autora

Fonte: Elaborado pela autora

FIGURA 9- PERGUNTA 5.2 – DESVANTAGENS ASSOCIADOS AO PROGRAMA



Fonte: Elaborado pela autora.

FIGURA 10- AS VANTAGENS ASSOCIADAS AO PROGRAMA AUXÍLIO EMERGENCIAL



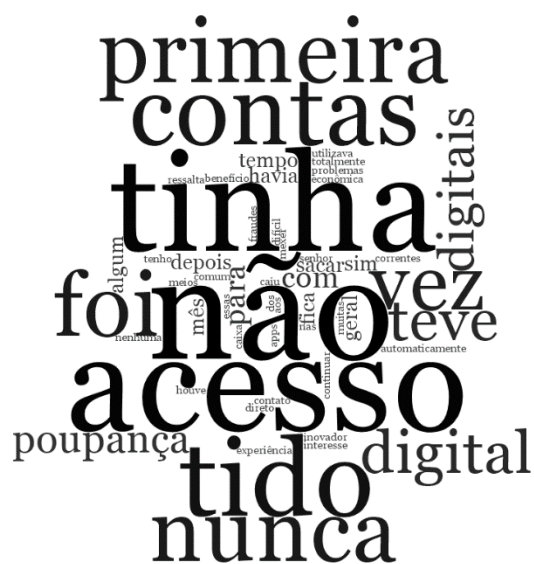
Fonte: Elaborado pela autora

FIGURA 11 – SUPORTE SOCIAL

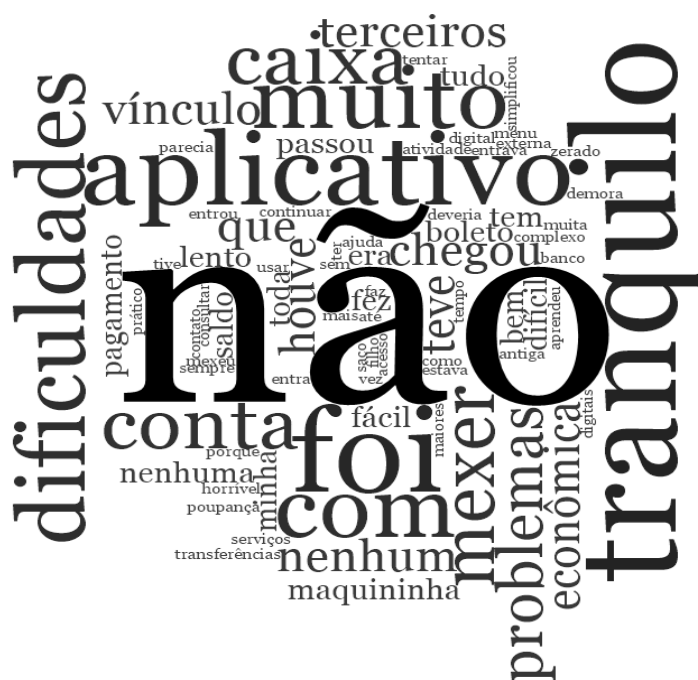


Fonte: Elaborado pela autora

FIGURA 12 - INCLUSÃO BANCÁRIA DIGITAL E ACESSIBILIDADE DA CONTA DIGITAL



Fonte: Elaborado pela autora



Fonte: Elaborado pela autora

FIGURA 13- SIMPLIFICAÇÃO DAS ATIVIDADES POR INTERMÉDIO DO AUXÍLIO EMERGENCIAL



Fonte: Elaborado pela autora

FIGURA 14- DESLOCAMENTO PARA SANAR DÚVIDAS



Fonte: Elaborado pela autora

FIGURA 15- ACESSIBILIDADE DA LINGUAGEM



Fonte: Elaborado pela autora

FIGURA 16- PERCEPÇÃO SOBRE O AUXÍLIO EMERGENCIAL



Fonte: Elaborado pela autora

ANEXO

FIGURA 17- PAINEL DO SITE DO PROGRAMA “AUXÍLIO EMERGENCIAL”



[O que é](#) [Quem tem direito ao Auxílio](#) [Quem não tem direito ao Auxílio](#) [Como receber](#)
[Calendários](#) [Auxílio Emergencial Extensão](#) [Baixe o App](#) [Canais de Atendimento](#) [Dúvidas](#)

FIGURA 18- PAINEL DO APLICATIVO DO PROGRAMA “AUXÍLIO EMERGENCIAL”

1/1

Auxílio Emergencial

Agora, os **trabalhadores sem cadastro** nos **programas sociais** podem cadastrar seus dados e se candidatarem a receber o **auxílio emergencial** de **R\$ 600**.

O benefício foi disponibilizado para garantir uma **renda mínima** aos brasileiros em situação mais vulnerável.

#NenhumBrasileiroFicaraParaTras

Realização: **PÁTRIA AMADA BRASIL**

Apoio: **CAIXA**

Auxílio Emergencial

Para ter acesso ao Auxílio Emergencial, você deve cumprir os seguintes requisitos:

Leia com atenção as informações abaixo. Você precisa atender **todas** elas.

- ✓ **Tenho mais de 18 anos**
- ✓ **Não tenho emprego formal**
- ✓ **Não recebo os seguintes benefícios**
 - Previdência (PIS)
 - Assistencial
 - Seguro-desemprego
 - Programa de Transferência de Renda Federal (Bolsa Família não impede receber Auxílio Emergencial)
- ✓ **Minha renda mensal é**
 - Por pessoa: até R\$ 322,50
 - ou
 - Familiar total: até R\$ 3.135,00

FIGURA 19- PAINEL DO APLICATIVO DO PROGRAMA “AUXÍLIO EMERGENCIAL”

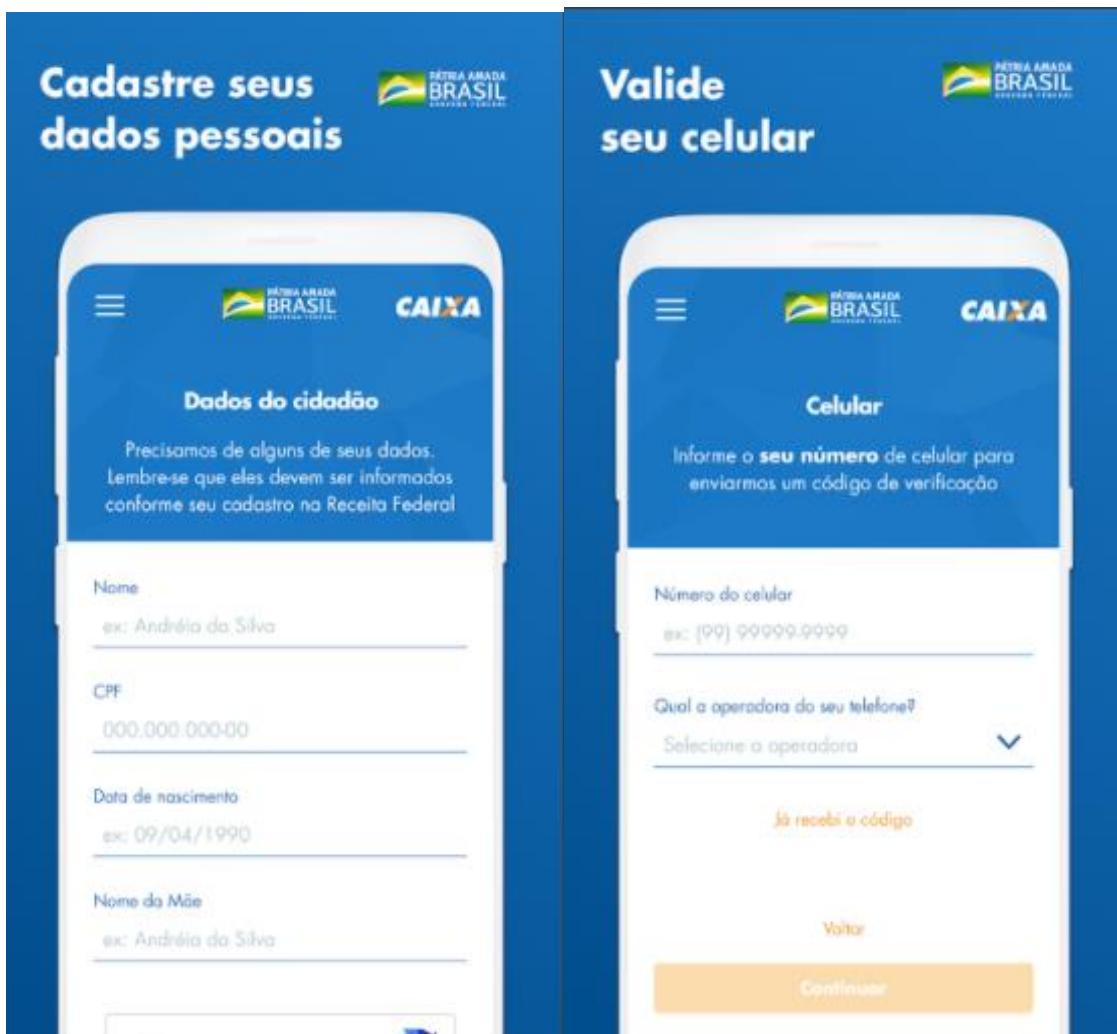


FIGURA 20- PAINEL DO APLICATIVO DO PROGRAMA “AUXÍLIO EMERGENCIAL”

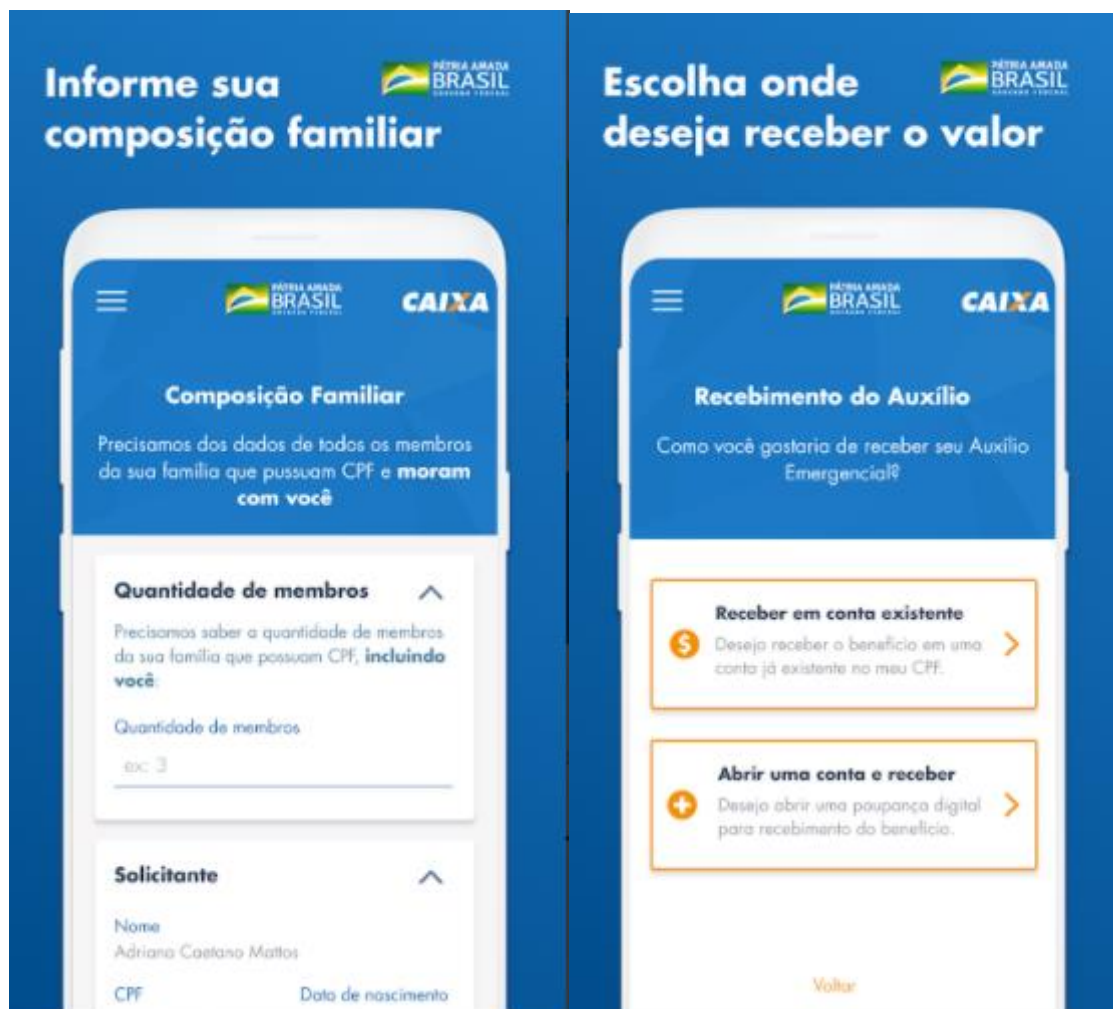


FIGURA 21- PAINEL DO APLICATIVO DO PROGRAMA “AUXÍLIO EMERGENCIAL”

