

Universidade de Brasília

Instituto de Psicologia

Curso de Pós-Graduação em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações

Um Modelo de Avaliação de Programa de Inclusão Digital e Social

Maria de Fátima Ramos Brandão

Brasília – DF

2009

Universidade de Brasília
Instituto de Psicologia
Curso de Pós-Graduação em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações

Um Modelo de Avaliação de Programa de Inclusão Digital e Social

Maria de Fátima Ramos Brandão

Brasília – DF
2009

Universidade de Brasília
Instituto de Psicologia
Curso de Pós-Graduação em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações

Um Modelo de Avaliação de Programa de Inclusão Digital e Social

Maria de Fátima Ramos Brandão

Tese apresentada ao Programa de Pós-graduação em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações, como requisito parcial à obtenção do grau de Doutora em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações.

Orientador: Bartholomeu Tôres Tróccoli

Brasília, DF

Janeiro de 2009

Um Modelo de Avaliação de Programa de Inclusão Digital e Social

Tese defendida e aprovada pela banca examinadora constituída por:

Dr. Bartholomeu Tôrres Tróccoli
Presidente – UnB

Dra. Ana Valéria Mendonça
Membro – UnB

Dr. Mauro Luiz Rabelo
Membro – UnB

Dra. Rossana Travassos Benck
Membro – UnB

Dr. Wagner Andriola
Membro – UFC

Dr. Perci Coelho de Souza
Membro Suplente – UnB

Brasília, 21 de janeiro de 2009.

À minha mãe, ao meu pai (*in memoriam*),
aos meus filhos Maíra, Pedro e Milla,
e ao Luciano, companheiros de todas as obras
da eterna construção de nossas vidas.

Agradecimentos

O desenvolvimento desta tese não seria possível sem a colaboração de várias pessoas e instituições. A todos que participaram direta e indiretamente desse esforço, agradeço o apoio e a confiança depositada, que foram decisivos para a superação das dificuldades dessa trajetória. Em especial, registro meus agradecimentos às seguintes instituições e pessoas:

- ao Ministério de Ciência e Tecnologia e à Secretaria de Ciência e Tecnologia para a Inclusão Social - MCT/SECIS, pelo fomento ao Projeto Casa Brasil e à realização desta pesquisa;
- à Universidade de Brasília, ao Departamento de Ciência da Computação e ao Instituto de Psicologia, pela oportunidade e incentivo institucional;
- ao Conselho Nacional de Pesquisa Científica - CNPq, pela concessão de bolsa de pesquisa e extensão para realização desta tese;
- aos professores e colegas do Instituto de Psicologia, em especial, ao Prof. Dr. Bartholomeu Tôrres Tróccoli, pelos ensinamentos e orientação; ao Prof. Dr. Pasquali, à Profa. Dra. Gardênia Abadd, ao Prof. Dr. Cláudio Tôrres, ao Prof. Dr. Laros e aos colegas do Laboratório de Pesquisa em Avaliação e Medidas, pelas reflexões sobre os estudos da Psicologia;
- aos professores, funcionários e alunos do Departamento de Ciência da Computação pelo apoio permanente; ao Prof. Dr. Marco Aurélio de Carvalho, pelas contribuições e amizade; às professoras Jaqueline Marques, Daniella Anjos, Lina Barreto e Tatiana Motta pelo apoio nas atividades de docência e pesquisa; aos alunos, pela colaboração no desenvolvimento das ferramentas e nos estudos de iniciação científica em avaliação;
- aos colegas do Projeto Casa Brasil, pelo ambiente de desafios e experimentações; em especial, às contribuições da amiga Rita Souza; ao Leyberson, pela colaboração e amizade; à amiga Telma, pelas pertinentes observações e críticas; e ao Edgard, pelas importantes reflexões políticas.
- ao Prof. Dr. Perci Coelho de Souza e Profa. Dra. Heloisa M. Moreira Lima-Salles pelas valiosas contribuições durante o desenvolvimento desta pesquisa;
- à minha mãe, pela presença acolhedora, revelando ensinamentos de vida; aos meus filhos, Pedro e Milla, pela compreensão e apoio incondicional; à minha filha Maíra, pela amizade, revisão e editoração final desta tese e
- ao Luciano, meu parceiro de vida, pela paciência e sabedoria na arte de me fortalecer para continuar neste caminho, muito obrigada!

Resumo

Esta tese propõe um Modelo de Avaliação de Programa de Inclusão Digital e Social, denominado MAPIDS, segundo abordagem educacional e participante, com suporte das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs). Tal modelo pressupõe a avaliação por gestores e agentes; a formação em avaliação; a definição colaborativa das variáveis e indicadores (de insumos, processos, resultados e impactos) e das análises descritivas, normativas e explicativas, com um portal na internet para integrar as redes sociais de avaliação. A avaliação das habilidades de uso das TICs é sugerida por um Indicador de Alfabetização Digital e Social (IADS), com quatro dimensões: uso pessoal e lazer; uso autônomo; uso social colaborativo; e uso inovador sustentável. A pesquisa aplicada ao Projeto Casa Brasil utilizou métodos empíricos e qualitativos para analisar as potencialidades do modelo. Resultados preliminares sugerem a viabilidade e utilidade do MAPIDS como uma abordagem prática de avaliação em rede.

Palavras-chave: Avaliação de programas sociais; Avaliação participante; Avaliação em rede; Inclusão digital; Alfabetização digital e social.

Abstract

This thesis proposes an evaluation model for social and digital inclusion programs, called MAPIDS, based on an educational and participant approach, with support of Information and Communication Technologies (ICTs). The model proposes the evaluation by managers and agents; training in evaluation; collaborative definition of variables and indicators (of inputs, processes, results and impacts) and descriptive, normative and explicative analyses; and the creation of an internet portal in order to integrate the evaluation social networks. The ICTs usage evaluation is suggested by a Social and Digital Literacy Indicator (IADS), with four dimensions: for entertainment and personal use; for autonomous and professional use; for social and collaborative use; and for innovative and sustainable use of ICTs. The research used empiric and qualitative methods applied in the Project Casa Brasil to analyse the potential of the model. Preliminary results suggest the feasibility and usefulness of MAPIDS as a practical approach for networked evaluation.

Keywords: social programs evaluation; participant evaluation; networked evaluation; digital inclusion; social digital literacy.

Sumário

Lista de Siglas

Lista de Figuras

Lista de Tabelas

1	Introdução	p. 14
2	A questão social da avaliação de programas de inclusão digital	p. 21
2.1	Avaliação de Programas Sociais	p. 23
2.2	Avaliação orientada ao participante	p. 26
2.3	Avaliação Interna e Externa	p. 27
2.4	Exclusão Digital, Cidadania Digital e Inclusão Digital e Social	p. 28
3	Modelo de Avaliação de Programa de Inclusão Digital e Social - MAPIDS	p. 31
3.1	Procedimentos gerais de avaliação de programas sociais	p. 31
3.2	Modelo de indicadores do MAPIDS	p. 32
3.3	Indicador de Alfabetização digital e social	p. 35
3.4	Definição geral dos indicadores do modelo	p. 36
3.5	Formação em Avaliação de Programas Sociais	p. 38
3.6	Formação em Gestão e Elaboração de Projetos Sociais	p. 38
3.7	Portal da Rede de Avaliação	p. 39
3.8	Fluxos de comunicação do MAPIDS	p. 39

3.9	Fluxo de procedimentos do MAPIDS	p. 40
3.10	Descrição dos Indicadores do MAPIDS	p. 41
3.10.1	Infra-estrutura Física (IF)	p. 41
3.10.2	Infra-estrutura Tecnológica (IT)	p. 41
3.10.3	Infra-estrutura Humana e Social(IH)	p. 42
3.10.4	Infra-estrutura Orçamentária (IO)	p. 43
3.10.5	Gestão Administrativa (GA)	p. 43
3.10.6	Gestão Financeira e de Sustentabilidade (GF)	p. 44
3.10.7	Gestão Social, Participativa e de Cidadania (GS)	p. 45
3.10.8	Gestão de Conhecimento Tecnológico, científico, cultural e social (GC)	p. 45
3.10.9	Resultados de Acessibilidade (RA)	p. 46
3.10.10	Resultados de Habilidades para Inclusão Digital e Social (RH)	p. 47
3.10.11	Resultados de Oportunidades Econômicas e Sociais (RO)	p. 47
3.10.12	Resultados de Participação Democrática e Cidadã (RP)	p. 48
3.10.13	Desenvolvimento Social de Contexto (DC)	p. 49
3.10.14	Desenvolvimento Social da Unidade (DU)	p. 49
3.10.15	Desenvolvimento Social do Indivíduo (DI)	p. 50
3.11	Considerações para aplicação do MAPIDS em outros contextos de programas sociais	p. 50

4 Aplicação do MAPIDS no Projeto Casa Brasil p. 52

4.1	Descrição Geral do Projeto Casa Brasil	p. 52
4.1.1	Estrutura Organizacional	p. 54
4.1.2	Coordenação Nacional	p. 56
4.1.3	Coordenação Local	p. 56
4.1.4	Estrutura de Gestão	p. 57
4.1.5	Gerenciamento de Projetos Sociais	p. 58

4.2	Abordagem participante da avaliação do Casa Brasil	p. 58
4.2.1	Definição colaborativa dos objetivos do projeto	p. 60
4.2.2	Definição de variáveis do modelo de avaliação Casa Brasil	p. 60
4.2.3	Abordagem participante de intervenção no contexto: Elaboração de Projetos Sociais	p. 61
4.3	Plano de Coleta de dados	p. 62
4.3.1	Fontes de coleta de dados	p. 62
4.3.2	Delineamentos da amostra	p. 63
4.3.3	Métodos de coleta de dados	p. 63
4.3.4	Procedimentos de coleta de dados	p. 65
4.3.5	Análise Documental	p. 65
4.3.6	Entrevistas Individuais e em Grupo	p. 66
4.3.7	Questionários estruturados	p. 66
4.4	Plano de coleta de dados	p. 67
4.5	Questões gerais orientadoras para as análises	p. 68
4.6	Análise Política e Estratégica	p. 70
4.7	Análise Executiva	p. 71
4.8	Análise Operacional	p. 72
4.9	Portal de Avaliação do Casa Brasil	p. 73
4.10	Análises descritivas, normativas e explicativas	p. 73

5 Resultados Parciais ou de *feedback* p. 78

5.1	Análise de Adequação de Recursos ou Insumos	p. 78
5.1.1	Infra-estrutura Física (IF)	p. 78
5.1.2	Infra-estrutura Tecnológica (IT)	p. 79
5.1.3	Infra-estrutura Humana (IH)	p. 79
5.1.4	Infra-estrutura Orçamentária (IO)	p. 79

5.2	Análise da Eficiência da Gestão	p. 79
5.2.1	Gestão Administrativa (GA)	p. 80
5.2.2	Gestão Financeira e de sustentabilidade (GF)	p. 80
5.2.3	Gestão Social (GS)	p. 80
5.2.4	Gestão de Conhecimentos (GC)	p. 81
5.3	Análise da Eficácia dos Resultados	p. 82
5.3.1	Resultado de Acessibilidade (RA)	p. 82
5.3.2	Resultado de Habilidades (RH)	p. 83
5.3.3	Resultado de Oportunidades Econômicas e Sociais (RO)	p. 87
5.3.4	Resultado de Participação Democrática ou Cidadã (RP)	p. 87
5.4	Análise da Efetividade Social	p. 87
5.4.1	Desenvolvimento dos indivíduos (DI)	p. 87
5.4.2	Desenvolvimento da Unidade (DU)	p. 88
5.4.3	Desenvolvimento social no contexto (DC)	p. 88
6	Recomendações sobre o Projeto Casa Brasil	p. 89
7	Considerações finais	p. 93
	Referências Bibliográficas	p. 97
	Apêndice 1 – Objetivos de avaliação do Casa Brasil	p. 101
	Apêndice 2 – Questionário de Inclusão Digital do Cidadão	p. 109
	Apêndice 3 – Questionário para o Coordenador da Unidade	p. 116
	Apêndice 4 – Indicadores e Variáveis: Escalas e Critérios	p. 132
	Apêndice 5 – Roteiro para elaboração de projeto social	p. 136

Lista de Siglas

DC	Desenvolvimento do Contexto
DI	Desenvolvimento do Indivíduo
DU	Desenvolvimento da Unidade
GA	Gestão Administrativa
GC	Gestão de Conhecimentos
GESAC	Governo Eletrônico Serviço de Atendimento ao Cidadão
GF	Gestão Financeira e de Sustentabilidade
GS	Gestão Social
IADS	Indicador de Alfabetização Digital e Social
IF	Infra-estrutura Física
IO	Infra-estrutura Orçamentária
IT	Infra-estrutura Humana
IT	Infra-estrutura Tecnológica
MAPIDS	Modelo de Avaliação de Programa de Inclusão Digital e Social
PID	- Pontos de Inclusão Digital
RA	Resultados de Acessibilidade
RH	Resultados de Habilidades
RO	Resultados de Oportunidades econômicas e sociais
RP	Resultados de Participação democrática e cidadã
TI	Tecnologia da Informação
TICs	Tecnologias de Informação e Comunicação

Lista de Figuras

3.1	Níveis de análise versus Tipos de análise (Brandão & Tróccoli, 2006).	p. 33
3.2	Indicadores de Avaliação do MAPIDS (Brandão & Tróccoli, 2006).	p. 34
4.1	Estrutura Organizacional do Casa Brasil (Brandão, Carvalho, & Souza, 2005)	p. 55
4.2	Estrutura de Gestão Casa Brasil (Brandão et al., 2005)	p. 57
4.3	O Portal de Avaliação do Casa Brasil	p. 74
4.4	Portal de Avaliação - Seleção de área de interesse	p. 75
4.5	Portal de Avaliação - Lista de itens disponíveis para gerar o gráfico	p. 75
4.6	Portal de Avaliação - Itens selecionados	p. 76
4.7	Portal de Avaliação - Seleção do valor da escala	p. 76
4.8	Apresentação gráfica da pesquisa de opinião para 40 coordenadores das Casas – junho 2007	p. 77
5.1	Indicador de Habilidades de apropriação e uso das TICS – Uso pessoal e lazer	p. 84
5.2	Indicador de Habilidades de apropriação e uso das TICS – Uso autônomo . .	p. 85
5.3	Indicador de Habilidades de apropriação e uso das TICS – Uso social	p. 86
5.4	Indicador de Habilidades de apropriação e uso das TICS – Uso inovador e sustentável	p. 86

Lista de Tabelas

3.1	Descrição geral dos indicadores do modelo (Brandão & Tróccoli, 2006)	p. 37
3.2	Dimensões do indicador de Infra-estrutura Física (IF)	p. 42
3.3	Dimensões do indicador de Infra-estrutura Tecnológica (IT)	p. 42
3.4	Dimensões do indicador de Infra-estrutura Humana e Social (IH)	p. 43
3.5	Dimensões do indicador de Infra-estrutura Orçamentária (IO)	p. 43
3.6	Dimensões do indicador de Gestão Administrativa (GA)	p. 44
3.7	Dimensões do indicador de Gestão Financeira e de Sustentabilidade (GF) . .	p. 44
3.8	Dimensões do indicador de Gestão Social, Participativa e de Cidadania (GS) .	p. 45
3.9	Dimensões do indicador de Gestão de Conhecimento Tecnológico, Científico, Cultural e Social (GC)	p. 46
3.10	Dimensões do indicador de Resultados de Acessibilidade (RA)	p. 46
3.11	Dimensões do indicador de Resultados de Habilidades para Inclusão Digital e Social (RH)	p. 47
3.12	Dimensões do indicador de Resultados de Oportunidades Econômicas e So- ciais(RO)	p. 48
3.13	Dimensões do indicador de Resultados de Participação Democrática e Cidadã (RP)	p. 48
3.14	Dimensões do indicador de Desenvolvimento Social de Contexto (DC)	p. 49
3.15	Dimensões do indicador de Desenvolvimento Social da Unidade (DU)	p. 49
3.16	Dimensões do indicador de Desenvolvimento Social do Indivíduo (DI)	p. 50
4.1	Fontes de dados de avaliação	p. 64
4.2	Plano de coleta: Fonte x Método x Amostra	p. 69

1 Introdução

As transformações políticas, culturais e econômicas da sociedade dependem do conhecimento e das informações geradas e aperfeiçoadas pelas redes sociais com o suporte das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs). Esses processos de transformação ultrapassam as esferas das relações sociais e das técnicas de produção, afetando a cultura, o poder e as bases de espaço e tempo da sociedade. A informação, em sua dinâmica de fluxo em redes, representa o principal ingrediente dessa organização e estruturação social (Castells, 1999). A ampliação do acesso e do uso das Tecnologias de Informação e Comunicação é fundamental para promover o desenvolvimento dos indivíduos e da economia (Porcaro, 2006). A extensão na qual as políticas e programas em TICs podem melhorar a vida das pessoas, promover o desenvolvimento e reduzir as desigualdades sociais depende da disponibilidade de acesso e do valor do uso dos recursos e serviços existentes.

As experiências de diversos países demonstram que contexto, finalidade e organização social são decisivos para promover o acesso e uso significativo às TICs, seja em países desenvolvidos ou em desenvolvimento (Warschauer, 2003). As nações priorizam os investimentos no segmento computacional, no desenvolvimento humano e social e nos instrumentos de planejamento, formação, monitoramento e avaliação dos resultados obtidos e desejados para a sociedade (Mendonça, 2007). Nos últimos anos, o governo brasileiro tem financiado programas e projetos nacionais de inclusão digital e social para promover o acesso às TICs e o desenvolvimento educacional, econômico, cultural e social.

O crescimento do acesso às TICs no Brasil pode ser observado pelas estatísticas de crescimento do acesso à internet. Com a marca de 40 milhões em 2007, o Brasil se tornou o sexto maior usuário mundial de internet. Em março de 2008, eram 23 milhões de internautas residenciais o que representou um crescimento de 40% em relação ao ano anterior (Dias, 2008). Quanto à distribuição do local de acesso à internet, segundo dados da Pesquisa sobre o uso das TICs no Brasil 2007, 49% dos usuários de internet estão localizados em centros públicos de acesso pago; 40% estão localizados em casas; 15% estão localizados na escola e 6% estão localizados em centros públicos de acesso gratuito (CGI.br, 2008). Existem 152 iniciativas de

inclusão digital nas esferas de governo federal, estadual e municipal e do terceiro setor, e 17.872 projetos de inclusão digital no país. Dos programas e projetos do governo federal, o ProInfo tem 4.278 pontos de inclusão digital (PIDs) e o Governo Eletrônico Serviço de Atendimento ao Cidadão – GESAC tem 3.680 PIDs, segundo o Mapa de Inclusão Digital do Brasil (IBICT, 2009). O Projeto Casa Brasil tem 76 PIDs em funcionamento. Esses dados evidenciam a necessidade de se ampliar os serviços públicos de acesso gratuito à internet e os programas ou projetos de inclusão digital.

Em consequência da extensão territorial e das carências sociais e educacionais do nosso país, os programas sociais são complexos e necessitam de grandes financiamentos. É inevitável, igualmente, que sejam de difícil acompanhamento e avaliação. Dessa forma, como certificar-se de que os investimentos realizados em programas sociais cumprem os seus objetivos? Nos desafios da gestão pública brasileira, observamos a necessidade do desenvolvimento e uso de métodos, técnicas e ferramentas que permitam acompanhar, de maneira efetiva, a implantação das políticas públicas e planos de governo e a necessidade de definição de metas e indicadores de monitoramento e avaliação (Scarpa & Melgaço, 2006).

Outra questão a ser considerada é de que os resultados e impactos de um programa nem sempre podem ser mensurados a curto prazo. O impacto do uso das TICs para promover o desenvolvimento social somente poderá ser compreendido, acompanhado e mensurado com modelos que levem especialmente em conta as mudanças e transformações sociais decorrentes do acesso às tecnologias, aos recursos informacionais, aos conteúdos e processos de gestão, tais como de formação e de capital humano, de gestão do acesso à infra-estrutura, da gestão da rede social e de outros recursos complementares (Warschauer, 2003). A avaliação tradicional, realizada por especialistas externos, muitas vezes não é possível, seja por razões de alto custo ou pela falta de cultura em avaliação de programas. No setor público brasileiro, trata-se de grandes investimentos em longo prazo. Isso implica a necessidade de redução dos custos da avaliação por conta dos orçamentos reduzidos ou por conta das disputas políticas sobre os recursos existentes.

As políticas públicas na área social, especialmente em espaços de vulnerabilidade social, necessitam de modelos descentralizados de gestão (Fleury, 2005). Em contextos de desenvolvimento sustentável, no campo ou nas cidades, os processos de planejamento e de ação participativa das comunidades locais são necessários e devem conciliar a eficácia dos procedimentos, envolvimento dos atores, transformação das ações e geração de conhecimento para promover as mudanças pretendidas (Dionne, 2007). Nessa nova estruturação, a participação e colaboração dos diferentes atores deve ser organizada para que se promovam e estabeleçam

diálogos responsáveis entre o poder público, gestores, organizações sociais e os cidadãos. O resgate de cidadania pode ser promovido pela ampliação da capacidade real de participação comunitária nas discussões, deliberações e no acompanhamento das políticas sociais públicas – principalmente nas situações focadas ou dirigidas ao combate a pobreza (Carneiro, 2006).

Um modelo descentralizado de gestão pode ser estruturado com base nas informações de avaliação que são consideradas como um sistema de suporte à tomada de decisões políticas, estratégicas e operacionais. Nesse sistema, os dados e a divulgação ampla dos resultados da avaliação para os agentes gestores e a comunidade podem contribuir para promover o controle social na implementação e manutenção dos programas. O modelo de avaliação deverá também incluir a participação dos diferentes atores do cenário social.

A contribuição positiva de um modelo de avaliação para o bem-estar da coletividade poderá ocorrer se ele for capaz de focar em necessidades relevantes, planejamento efetivo, monitoramento cuidadoso, acuidade e parcimônia na avaliação da qualidade e valor do programa que está sendo avaliado – além do aprimoramento de práticas para a detecção de efeitos não esperados (Posavac & Carey, 2003).

O sucesso da avaliação depende do conhecimento do problema e da definição de indicadores que sejam capazes de representar, no caso brasileiro, a diversidade cultural e os estágios variados de desenvolvimento do programa com suas particularidades locais (Aun & Angelo, 2007). As competências potenciais, riquezas locais, valores e identidades culturais, bem como a criação e o fortalecimento das redes sociais, necessitam ser considerados. O potencial das redes de equipamentos e serviços reside no valor de uso coletivo e dirigido a uma necessidade social que somente pode ser satisfeito coletivamente (Lojkine, 1999). A análise do contexto deve ser realizada para identificar necessidades relevantes e o valor dos resultados e efeitos do programa.

Esta tese propõe, como objetivo geral, um Modelo de Avaliação de Programa de Inclusão Digital e Social, denominado MAPIDS, segundo uma abordagem educacional e participante, com o uso das TICS.

No MAPIDS, a apreensão da realidade e o desenvolvimento da capacidade de análise crítica para a tomada de decisões poderão ocorrer se os gestores e participantes do programa de intervenção social se apropriarem dos procedimentos metodológicos de sua avaliação. Trata-se de envolver os gestores e participantes na avaliação do programa para construir uma versão modificada da abordagem participante e da avaliação responsiva apresentada de forma resumida por Fitzpatrick, Sanders e Worthen (Fitzpatrick, Sanders, & Worthen, 2004)).

Um dos aspectos importantes do MAPIDS é promover processos meta-cognitivos, direcionados para os indivíduos, os grupos e os contextos sociais e culturais de maneira a promover a reflexão crítica sobre o programa alvo da avaliação (Hoftstede, 1984). A avaliação é orientada tanto para a função de investigação e conhecimento da realidade, quanto para promover um maior conhecimento e compreensão do programa a ser avaliado, uma visão crítica do mesmo, e a melhoria dos seus resultados durante e após a sua implementação (Tiana, 2002).

Os princípios políticos e metodológicos da abordagem participante são ampliados no MAPIDS pelo acesso, suporte e uso intensivo das TICs, com métodos e técnicas de mensuração quantitativa. Enfatiza-se, por um lado, a experiência e vivência dos gestores e participantes no desenvolvimento e na definição dos critérios e padrões de julgamento de programas de inclusão digital e social. Por outro lado, são proporcionados o treinamento e o instrumental das metodologias empíricas resultando no levantamento permanente de dados descritivos do programa sejam qualitativos ou quantitativos.

A abordagem proposta tem por pressuposto o envolvimento dos participantes nas definições dos critérios e padrões que servirão de base para o julgamento de valor do programa. O compartilhamento de conhecimentos e informações de avaliação é fomentado para todos os agentes e população envolvida. Dessa forma, a elaboração de novos conhecimentos com a participação e a vivência dos grupos estudados é uma postura que coloca a aprendizagem e transferência da tecnologia de avaliação como uma das bases para o sucesso da implementação e manutenção de um programa de inclusão digital e social.

A inclusão digital é iniciada com a própria equipe, considerando as vivências dos participantes para a definição dos objetivos, critérios e padrões de julgamento de valor. Assim, a inclusão digital já começa a ocorrer para a equipe de gestores e participantes a partir de um conjunto de metodologias de avaliação que são introduzidas com o uso das TICs. O compartilhamento da concepção, da definição de critérios e julgamentos de valor com todos os gestores e participantes visa promover o desenvolvimento da autonomia e da colaboração dos indivíduos.

O aspecto educacional do MAPIDS é evidenciado nos processos de formação previstos para os participantes. Os objetivos, métodos, instrumentos e modelos de avaliação poderão ser esclarecidos ou até mesmo construídos coletivamente durante os processos de formação de maneira a considerar os conhecimentos e experiências acumulados pela equipe. A apropriação dos procedimentos metodológicos de avaliação do programa, com o suporte das TICs, poderá contribuir para uma maior racionalidade na análise crítica e tomada de decisões. A colaboração é adotada para que os gestores possam contribuir e se sentirem co-responsáveis pelos processos avaliativos. As TICs podem apoiar a formação na modalidade à distância de maneira que o de-

envolvimento de competências em avaliação possa ocorrer durante o processo de implantação do programa. Dessa maneira, os objetivos, modelos, procedimentos e instrumentos de avaliação poderão ser pactuados a partir de princípios e valores éticos que subsidiarão os processos de coleta, análise e divulgação dos resultados da avaliação.

Trata-se de um modelo de avaliação de programas de inclusão digital e social onde os métodos e procedimentos de avaliação são apropriados para que se desenvolva uma tomada de consciência sobre os processos de transformação social idealizados para o programa. As TICs assumem um papel estratégico para melhorar a eficiência e eficácia dos processos de avaliação, assim como para promover o envolvimento, criticidade e autonomia dos agentes e gestores. Os processos dialógicos, participativos e reflexivos, sistematizados pelos processos de avaliação e de alfabetização digital e social, poderão contribuir para apoiar a tomada de decisões balizadas no âmbito do programa.

Considerando o exposto, como objetivos específicos, a tese propõe:

- um modelo de indicadores de avaliação para representar insumos, processos, resultados e impactos para programas de inclusão digital e social;
- um indicador de Alfabetização Digital e Social, chamado de IADS, para representar o grau de alfabetização digital e social das pessoas envolvidas com o programa;
- curso de formação em Avaliação de Projetos Sociais;
- curso de Gestão e Elaboração de Projetos Sociais;
- pactuação das análises descritivas, normativas e explicativas para subsidiar os julgamentos de valor e as decisões políticas sobre o programa;
- criação de um portal na internet para sistematizar as informações e o fluxo de comunicação, a coleta e a divulgação dos dados de avaliação;
- definição de um instrumento de avaliação de habilidades de uso TICS para apoiar as ações de formação e de alfabetização digital e social.

A tese relata uma pesquisa aplicada na área de avaliação de programas sociais (Cozby, 2006) para analisar o mérito do MAPIDS na avaliação de programas de inclusão digital e social. A análise do mérito considerou critérios de aplicabilidade prática, de descoberta de conhecimento, de valor, de utilidade e de aplicação social. Julgar o mérito dos modelos de avaliação requer descrições específicas das questões que tais modelos devem enfrentar e as questões que

realizam de maneira competente. O ponto central é especificar práticas viáveis para que possam ser aplicadas para construir conhecimentos sobre o valor dos programas sociais e que possam ajudar nas questões sociais para os quais foram propostos (Shadish & Leviton, 2006).

A pesquisa utilizou métodos e técnicas da análise documental e descritiva, da pesquisa qualitativa, do survey, da observação sistemática e da análise estatística e quantitativa na aplicação do MAPIDS para a avaliação do Projeto Casa Brasil.

O Projeto Casa Brasil é um projeto piloto de inclusão digital e social do governo federal que foi iniciado em 2005 para instalação de 90 Unidades Casa Brasil distribuídas no território nacional em áreas de vulnerabilidade social. O projeto foi concebido como um projeto piloto para avaliar o potencial desse tipo de equipamento público para promover desenvolvimento social. Uma Unidade Casa Brasil é configurada por módulos de atendimento comunitário os quais incluem: um telecentro, uma sala de leitura, um auditório, um laboratório multimídia, uma oficina de rádio comunitária, um laboratório de montagem e configuração de computadores e/ou um laboratório de divulgação da ciência.

A configuração modular e a complexidade do Projeto Casa Brasil justificou a sua escolha para um estudo de aplicação na avaliação de programas sociais de inclusão digital. Essa aplicação fundamentou e orientou a realização de um curso de formação à distância sobre Avaliação de Programas Sociais para os gestores e os Técnicos em Instrução Continuada do Projeto Casa Brasil; a realização de uma oficina de gestão para a elaboração de projetos sociais comunitários; a criação de um portal na internet para coleta e divulgação ampla dos dados da avaliação; o desenvolvimento e a aplicação de um instrumento de avaliação de habilidades de inclusão digital e social para os gestores e cidadãos atendidos pelo programa. As análises dos resultados parciais subsidiaram as considerações sobre as potencialidades e limitações do MAPIDS e sobre sua contribuição para a área de avaliação de programas sociais de inclusão digital.

Este documento apresenta os fundamentos e métodos do MAPIDS e relata o estudo de sua aplicação no Projeto Casa Brasil. Os capítulos foram organizados como segue:

Capítulo 2 – Apresenta-se o referencial teórico com os fundamentos da avaliação de programas sociais bem como sua relação com as dimensões teóricas das políticas públicas na área social e das tecnologias de informação e comunicação.

Capítulo 3 – Discute-se a proposta educacional e orientada ao participante do MAPIDS, com seus procedimentos metodológicos voltados para os indivíduos, a unidade de estudo e o contexto social e cultural.

Capítulo 4 – A aplicação do MAPIDS ao Projeto Casa Brasil é descrita seguindo as etapas sugeridas pelo modelo apresentado conceitualmente no capítulo anterior.

Capítulo 5 – Os resultados parciais e de *feedback* são apresentados neste capítulo com uma síntese dos aspectos considerados relevantes nas análises realizadas com a aplicação do MAPIDS na avaliação do Projeto Casa Brasil.

Capítulo 6 – As recomendações para o Projeto Casa Brasil são apresentadas neste capítulo segundo um roteiro de análise definido.

Capítulo 7 – Neste último capítulo, de Considerações Finais, são analisados os aspectos positivos e negativos do MAPIDS tomando por base a experiência de sua aplicação ao Projeto Casa Brasil. Evidencia-se a contribuição da proposta formulada e as perspectivas de seu aperfeiçoamento.

2 A questão social da avaliação de programas de inclusão digital

As transformações sociais e técnicas proporcionadas pelas TICs criam novas bases de configuração física e de tempo onde as relações sociais ocorrem por meio de fluxos de informação e de comunicação. A territorialidade material, segundo Milton Santos, é o meio técnico-científico informacional disponibilizado (M. Santos M. e Silveria, 2008). As dinâmicas das redes sociais informacionais, proporcionadas pelos equipamentos e serviços públicos de acesso às TICs, assumem os territórios material e imaterial como seus elementos constitutivos. As redes desenvolvidas para ativação das dinâmicas imateriais nesses territórios permitem fluxos e processos de interação social para a cooperação política e produtiva. Essas relações podem ser representadas a partir de análises categóricas dessas interações em rede (P. C. Souza, 2005).

A possibilidade de integração de serviços de interação, cooperação política e construção de relações em redes sociais informacionais é sugerida nas análises acadêmicas e das políticas públicas identificadas pelos programas e projetos de inclusão digital. A avaliação dos equipamentos e serviços públicos disponibilizados aos cidadãos é ação estratégica e política que poderá contribuir para o diálogo qualificado, participação comunitária e controle social segundo os novos modelos de descentralização política e administrativa com o suporte das TICs e das redes sociais e informacionais.

Os modelos de inclusão digital têm um papel central nas questões sociais para promover o bem estar, a geração de renda e o desenvolvimento sustentável a partir da possibilidade de criação de diálogos permanentes entre organizações sociais e o governo em suas esferas (federal, estadual e municipal) e fóruns nacionais, conselhos gestores, de planejamento participativo em ações pró-ativas para a convergência de ações de desenvolvimento (Scarpa & Melgaço, 2006).

A tarefa é complexa e necessita de modelos estruturados de tomada de decisões de maneira negociada e coletiva:

...descentralizar a estrutura administrativa do Estado e redistribuir competências e poder decisório constituem tarefas complexas, que só podem ter êxito se conduzidas com racionalidade e de forma negociada, isto é, se orientadas no sentido de um modelo que seja, ao mesmo tempo, estável nos aspectos que se quer ou se pretende preservar e dinâmico, no sentido de permitir adequações e aperfeiçoamentos posteriores nos arranjos organizacionais e administrativos estabelecidos (Carneiro, 2006, p.44).

O argumento em defesa dessa idéia postula que os indivíduos organizados coletivamente por relações dialógicas em rede e com acesso às TICs desencadeiam a crise dos padrões de comunicação unidirecional e também a crise da ocupação do espaço territorial urbano. As categorias de análise e conceituação das redes sociais são compostas de enlaces, circuitos e fluxos informacionais que podem revelar potencialidades para o surgimento de um novo sujeito coletivo caracterizado pelo uso intensivo das TICs e pelas relações dialógicas e dinâmicas dos fluxos de informação e comunicação em redes de cooperação social, cultural, política e produtiva (P. Souza, 2005). Propõe-se que a representação da opinião coletiva dos agentes seja feita como uma variável empírica de natureza qualitativa e quantitativa, com a possibilidade de representar ao mesmo tempo a dimensão do sujeito individual e do sujeito coletivo, tendo como fundamento a teoria da representação social e do discurso do sujeito coletivo (Lefreve, 2006).

A introdução das TICs nos processos de avaliação é analisada à luz das mudanças sociais almeçadas pelos programas públicos e pelas redes sociais informacionais. O desafio da avaliação nesse modelo é de reconhecer o valor dessas informações para consolidar entendimentos, apoiar ações necessárias e ampliar o comprometimento e aperfeiçoamento dos indivíduos, grupos, programas, instituições e sistemas enquanto permite a formulação de juízos e recomendações que geram ações, políticas, conhecimento e transformações (Firme, 2003).

É necessário que a complexidade da avaliação de programas sociais seja tratada segundo uma abordagem educacional e formativa seguindo orientações metodológicas multidimensionais e adaptativas aos diversos contextos sociais e culturais. Essa abordagem deve utilizar os princípios da avaliação orientada ao participante, da avaliação interna e da avaliação diagnóstica e de contexto, com o suporte e uso das TICs. Além disso, o conceito de inclusão digital e social é definido por quatro dimensões de construtos de uso das TICs: Uso pessoal e lazer; Uso autônomo; Uso social e Uso inovador e sustentável para apoiar os processos de formação e de alfabetização digital e social dos agentes.

2.1 Avaliação de Programas Sociais

A avaliação de programas sociais pode ser entendida como uma área de conhecimento e de prática a serviço dos especialistas e gestores de programas sociais como também dos indivíduos em geral. A avaliação pode ser concebida como parte do processo de aprendizagem social e do desenvolvimento da autonomia política dos cidadãos, construída por uma rede de relações compartilhadas de informações e conhecimentos sobre o programa, de maneira estruturada e qualificada. A avaliação oferece ferramentas essenciais desde a simples mensuração à negociação de juízos de valor, critérios, procedimentos e resultados para a construção de relações transformadoras em favor dos objetivos dos programas (Firme, 2003).

Quando a avaliação é concebida na perspectiva dos gestores e participantes, ela promove o envolvimento coletivo dos indivíduos no acompanhamento dos objetivos e resultados alcançados pelo programa. Como resultado, a autonomia social pode ser desenvolvida favorecendo o controle social e a gestão participativa dos programas públicos. O avaliador é considerado um educador que ajuda os indivíduos de uma comunidade a reconhecerem suas necessidades e interesses para decidirem sobre as alternativas e caminhos de ações (Cronbach, 1980).

Essa abordagem de avaliação pode ser conduzida para minimizar os problemas da avaliação de programas públicos que são reforçados pela falta de definição de objetivos claros e mensuráveis; dificuldade metodológica e de delineamentos adequados; carência de literatura, de recursos e financiamentos (Mourão, 2004). Essas dificuldades restringem práticas avaliativas confiáveis e que possam contribuir para a melhoria dos programas.

A avaliação de programas sociais é portanto uma atividade complexa que é aqui abordada considerando os aspectos educacionais, culturais, metodológicos e de contexto quando no seu planejamento e aplicação.

Aspectos Educacionais

Os programas de inclusão digital e social guardam certa similaridade com modelos de avaliação de capacitação na medida em que as mudanças almejadas necessitam de estratégias abrangentes, com diferentes níveis de análise. O papel da avaliação da capacitação seria o de coletar dados relativos aos diferentes níveis e compará-los com aqueles que seriam esperados (Borges-Andrade, 2002). O apoio organizacional (Abbad & Sallorenzo, 2001) com a análise da transferência horizontal e vertical de conhecimentos e práticas organizacionais é necessário para ocorrer a aprendizagem (Kozlowski, Brown, Weissbein, Cannon-Bowers, & Salas, 2000). A transferência horizontal ocorre entre diferentes contextos de mesmo nível como foco dos programas tradicionais de capacitação. A transferência vertical, por sua vez, atravessa diferentes

níveis, preocupando-se com a associação entre os resultados de nível individual e os de maior nível no sistema (Singelis, Triandis, Bhawuk, & Gelfand, 1995).

Supõe-se que os resultados de aprendizagem do nível individual agreguem e emerjam para o nível superior, porém a natureza específica dessa associação não é bem articulada nos modelos teóricos de avaliação e de análise de impacto e efetividade organizacional (Abbad & Sallorenzo, 2001). A transferência vertical, como processo emergente aditivo, pressupõe que a soma de contribuições individuais produz impactos de maior nível. Porém, em sistemas mais complexos, a qualidade pode ser entendida como uma combinação de contribuições entre os indivíduos e entre níveis diferentes. Nesse modelo complexo, as influências contextuais são consideradas na aprendizagem de CHAs (Conhecimento, Habilidades e Atitudes). Os modelos de capacitação não são isolados de seu contexto organizacional e social e, portanto, a avaliação da sua efetividade deve ser sensível a múltiplos níveis e associações de contexto. A abordagem multinível busca tratar dessas carências de transferência entre níveis (Kozlowski et al., 2000).

Aspectos culturais

A cultura é transmitida por padrões educacionais, ou por difusão cultural, de mídia de massa ou de comunicação que emerge em interações adaptativas, transmitidas através do tempo e das gerações; não é fechada, nem inerte; é aberta a outras culturas e se enriquece, partilhando experiências comuns. A cultura requer interação; as pessoas necessitam compartilhar uma linguagem e residir no mesmo período de tempo. Não se exclui aqui a possibilidade de pessoas de diferentes períodos históricos e continentes compartilharem elementos importantes da cultura subjetiva, especialmente com as facilidades proporcionadas pelas TICs. As similaridades ecológicas podem ser criadas em espaços e tempos distintos.

Cultura é definida como a parte humana do ambiente que tem elementos objetivos (ferramentas e aplicações) e subjetivos (categorias, associações, crenças, atitudes, normas, regras, valores). O que funciona em uma cultura não necessariamente funciona em outro contexto cultural sendo quase todo fenômeno constituído de aspectos específicos da cultura como aspectos universais. Os métodos devem ser adaptados às peculiaridades de cada cultura separando-se processos de conteúdos: processos são similares entre grupos culturais enquanto os conteúdos são freqüentemente diferentes (Triandis, 1994).

No contexto brasileiro, as diferenças culturais em qualquer prática gerencial, de liderança ou modelo educacional devem ser consideradas (Torres & Dessen, 2003). O estudo transcultural contribui no desenvolvimento de construtos teóricos, na associação de políticas organizacionais, nos procedimentos ou comportamentos específicos, de acordo com as análises de valores, normas e comportamentos. Os programas nacionais de inclusão digital devem ser

sensíveis à identificação de padrões e normas de comportamentos e sua relação com fatores de contingência, políticos e de cultura.

Aspectos metodológicos

As avaliações podem ser classificadas como sendo dos tipos descritiva, normativa e de causa e efeito. As avaliações descritivas subsidiam as avaliações normativas que, por sua vez, subsidiam as investigações de causa e efeito.

As análises descritivas detalham as condições específicas de implementação do programa, examinando: sua origem e história, objetivos estabelecidos, contexto de operação, recursos alocados, desempenho alcançado, identificação de problemas potenciais e as áreas onde o programa pode ser ampliado, modificado ou aprimorado.

As análises normativas referem-se à verificação dos resultados observados em comparação com o desempenho esperado, conforme descrito em lei específica ou instrumento próprio de planejamento que estabeleça os objetivos e metas a serem alcançados.

As análises de causa e efeito preocupam-se em constatar em que medida os resultados observados podem ser atribuídos ao programa e, até mesmo, identificar os resultados não esperados, estabelecendo relações de causa e efeito, passíveis de serem comprovadas com uma determinada margem de segurança (Mourão, 2004).

A avaliação de programas deve considerar as diversidades de métodos, usos e concepções, numa perspectiva pluralista e qualitativa (Tiana, 2002). Os aspectos metodológicos devem considerar uma abordagem multidimensional de processos que podem ser apropriados pelos agentes gestores do programa e adaptados para os diversos contextos sociais e culturais.

Aspectos de contexto

A avaliação dos resultados e impactos dos programas sociais depende dos contextos culturais e políticos. As análises de contexto subsidiam as análises de adequação dos insumos, de desempenho de gestão e de resultados e impactos do programa. Essas análises são consideradas nas interpretações de eficácia, no que diz respeito às metas graduais estabelecidas; de eficiência dos processos e de uso dos recursos; e de efetividade social das ações, a partir das mudanças identificadas nos contextos sociais e comunitários (Januzzi, 2001).

A abordagem de contexto deve ser considerada nos processos de avaliação desde o momento do levantamento e diagnóstico das necessidades e demandas locais, em modelos participativos e colaborativos com os agentes. As redes sociais informacionais devem ser consideradas e representadas nesses modelos. O Platô Informacional de Souza (P. Souza, 2005)

permite representar processos de interação em rede a partir de indicadores, que podem representar a abrangência, a dinamicidade e a diretividade política do sujeito coletivo, em redes de cooperação produtiva e política. Um Platô Informacional pode ser configurado a partir de um conjunto de indicadores que agregam, simultaneamente, tanto as redes de equipamentos coletivos e serviços que operam a territorialidade material de Milton Santos (M. Santos M. e Silveria, 2008), quanto as redes desenvolvidas para manutenção das dinâmicas imateriais desse território.

Essas análises são aplicáveis para as interpretações de efetividade das ações e programas de inclusão digital e social. As análises e diagnósticos de vulnerabilidades sociais em mapeamentos de contexto territorial podem servir de base informacional para as interpretações de efetividade social dos programas (M. Souza P.C. e Brandão, 2008). As mudanças observadas nas dinâmicas de uso dos equipamentos técnico-científico informacionais disponibilizados configura-se como possibilidade de tratamento de contexto nas avaliações de programas de inclusão digital e social.

2.2 Avaliação orientada ao participante

A avaliação orientada ao participante enfatiza a experiência e o envolvimento dos participantes no processo de avaliação. A avaliação considera os diferentes valores e necessidades dos indivíduos e grupos para procurar equilibrar a diversidade de julgamentos e critérios. O julgamento de valor depende das perspectivas dos grupos ou indivíduos que estão sendo avaliados.

A avaliação nessa abordagem cumpre uma função educativa importante pois colabora para que os envolvidos no programa estejam bem informados e utilizem relatos descritivos do contexto para melhor compreensão de sua realidade. Em geral, a avaliação participante depende de raciocínio indutivo sobre o que está sendo avaliado; utilizam uma multiplicidade de dados para representações subjetivas e objetivas, qualitativas e quantitativas; não seguem um plano padrão e se desenvolve à medida que os participantes ganham experiência na atividade.

O resultado mais importante da avaliação orientada ao participante é um entendimento rico sobre as influências contextuais, variações de processos e histórias de vida que relatam realidades múltiplas na medida em que as pessoas vêem as coisas e as interpretam de maneiras diferentes. As perspectivas são aceitas como corretas e a tarefa central do avaliador é de capturar essas realidades e representá-las sem sacrificar a complexidade do programa. Alguns métodos da abordagem orientada ao participante são: avaliação responsiva, avaliação naturalística, avaliação participatória, avaliação focada no uso e avaliação focada no empoderamento (Stake, 1975) (Fitzpatrick et al., 2004).

Os avaliadores consideram as necessidades, valores e perspectivas das pessoas interessadas no programa para fazer os julgamentos de valor, a partir de fontes de dados variadas e de múltiplas realidades. O framework de Stake (Stake's Countenance Framework) tenta descrever e julgar o valor do que está sendo avaliado a partir do nível de congruência entre os resultados pretendidos e os obtidos analisando as relações entre os antecedentes (entradas, recursos e condições existentes), as transações (atividades e processos) e os resultados pretendidos e obtidos.

O modelo de avaliação iluminativo foca mais na descrição e interpretação do programa como um todo do que nos julgamentos de valor e na manipulação e controle de fatores que podem levar a um impacto bem sucedido do programa. O avaliador naturalístico avalia o programa durante o seu curso assumindo o papel de aprendiz enquanto os *stakeholders* assumem o papel de professores. O programa é descrito segundo as diferentes perspectivas dos *stakeholders*.

As avaliações responsivas incorporam as preocupações dos *stakeholders* nos planos de avaliação, por meio da interação contínua e dos planos de comunicação com os *stakeholders*, para melhorar o entendimento sobre o objeto da avaliação (Fitzpatrick et al., 2004). A avaliação responsiva sacrifica a precisão da medida com a expectativa de aumentar a utilidade dos resultados para as pessoas envolvidas com o programa. Estabelece-se relações de comunicação menos formal para uma comunicação natural e de confiança, onde os julgamentos das pessoas ocorrem naturalmente a partir de sua experiência, observação e reação (Stake, 1975).

2.3 Avaliação Interna e Externa

A atividade de avaliação de programas sociais pode ser classificada em função do tipo de agente que a realiza e para qual audiência é prevista. Os avaliadores podem ser internos ou externos à organização e essa decisão tem implicações que nem sempre são consideradas nessa escolha. Podemos considerar quatro tipos de arranjos de avaliadores (internos ou externos) e de audiências (internas ou externas): a) avaliador interno para audiências internas; b) avaliador interno para audiências externas; c) avaliador externo para audiências internas e d) avaliador externo para audiências externas. A avaliação interna é normalmente configurada para a melhoria de processos organizacionais e os avaliadores são geralmente gestores da organização. Por outro lado, as avaliações para audiências externas são realizadas em geral por avaliadores externos (Tyler, 2005).

A escolha sobre essa questão tem impactos positivos e negativos em um conjunto de fatores tais como de custo, disponibilidade, conhecimento do programa, contexto, coleta de

informações, flexibilidade, conhecimento especializado, objetividade, financiamento público, aceitação, uso, disseminação dos resultados, questões éticas e investimento organizacional. De maneira geral, as avaliações internas são recomendadas por serem de menor custo, de maior disponibilidade, de maior conhecimento do programa e contexto com facilidade de uso e baixo investimento organizacional. As avaliações externas são mais aceitas por sua objetividade e aceitação para financiamento público e pela comunidade (Tyler, 2005).

As avaliações internas apresentam maior probabilidade de influência e vieses por estarem próximas ou envolvidas no programa. Se o avaliador interno não tiver suficiente poder de decisão, autonomia e proteção para realizar sua missão, a avaliação será dificultada ou mesmo inviabilizada. Os avaliadores externos são menos suscetíveis a essas influências por terem maior autonomia administrativa e financeira (Fitzpatrick et al., 2004). Como aspecto positivo, a avaliação interna elimina as fricções próprias da avaliação externa, colocando as pessoas numa posição menos defensiva e potencialmente mais colaborativas do que quando são avaliados por estranhos (Cohen & Franco, 1993).

As decisões sobre a realização de avaliações internas e externas devem ser consideradas à luz de um planejamento criterioso, com cronograma e orçamento de avaliações sistemáticas em ambas as abordagens, como atividades complementares, para que juntas possam minimizar as dificuldades e complexidade da avaliação de programas sociais.

Essas atividades, muitas vezes inviabilizadas por seus instrumentos complexos e orçamentos limitados, são hoje facilitadas pelos recursos das TICs. Existe uma possibilidade a ser explorada com o uso das TICs na avaliação de programas sociais o que implica a necessidade de melhor compreensão de suas potencialidades, limites e desafios.

2.4 Exclusão Digital, Cidadania Digital e Inclusão Digital e Social

A expressão exclusão digital¹ tem sido usada para descrever as diferenças socioeconômicas de determinados grupos em relação às tecnologias de informação e comunicação (TIC), com base em parâmetros tais como faixa salarial, raça, etnia, gênero, idade, localidade geográfica, escolaridade, etc. Trata-se de questão que afeta não somente os países pobres ou em desenvolvimento. Segundo dados da União Européia, em pesquisa com 25 países (EU, 2005), 85% dos estudantes entre 16 e 24 anos têm acesso freqüente à Internet, enquanto esse índice é de apenas 13% para pessoas com mais de 55 anos. O acesso à Internet é em média de 47% para

¹ “*Digital Divide*”, na literatura internacional

os europeus, sendo a média de 82% a maior taxa, na Suécia, seguida por 76% na Dinamarca e 70% na Finlândia. A menor taxa de acesso ocorre na Grécia, com 20%.

No Brasil, segundo dados da Pesquisa sobre o uso das TICs no Brasil 2007, 24% dos domicílios possuem computadores e somente 17% desses domicílios estão conectados à Internet. O maior índice de acesso domiciliar à internet ocorre na região Sudeste (22%), onde o percentual de moradias com computador é de 30%, seguido da região sul com 21%, onde o percentual de moradia com computador é de 23%. No Nordeste, 11% das moradias possuem computadores, e apenas 7% delas têm acesso à internet. No Norte, esses índices são de 13% e 5%, respectivamente (CGI.br, 2008). Os dados evidenciam as disparidades regionais das políticas de acesso às TICs e a Internet no Brasil.

A disponibilidade de acesso à Internet é um aspecto fundamental da exclusão digital, porém não é o único. O acesso depende também das habilidades de uso das TICs, da qualidade do conteúdo digital, da conexão, dos serviços auxiliares de outros fatores que afetam o uso efetivo das TICs (Compaine, 2001; FGV/CPS, 2003; Warschauer, 2003). O conceito tem sido ampliado para incorporar, além do aspecto do acesso, as questões da aquisição de habilidades de uso das TICs, de criação de oportunidades econômicas, de trabalho e de participação democrática, ou de cidadania digital (Mossberger, Tolbert, & Stansbury, 2003). Além disso, a expressão também está associada às redes sociais e à teoria crítica da tecnologia para a inclusão social (Warschauer, 2003). A questão da infra-estrutura de acesso tem sido focada, tendo como pressuposto que o problema é de financiamento. Porém, em uma outra perspectiva, as habilidades em Tecnologia da Informação (TI) e a infra-estrutura de acesso são como "bens públicos", na medida em que são capazes de promover o crescimento econômico e a governança democrática.

A cidadania digital considera o conceito de inclusão digital ampliado para promover também a inserção social e a participação democrática. As TICs oferecem um conjunto de ferramentas sem precedentes para promover cidadania em uma relação de custo/benefício nunca antes obtida. Seus elementos incluem: (1) acesso amplo à Internet no que diz respeito à oportunidade, segurança e empoderamento; (2) aprendizado democrático e em rede, o qual está relacionado à questão da incorporação das TICs na educação e à preparação de pessoas competentes para promover o uso e o aperfeiçoamento permanente; (3) desenvolvimento competitivo e inclusivo de oportunidades de trabalho, geração de renda e mercado; (4) desenvolvimento social em rede, que inclui ações de desenvolvimento para comunidades carentes e excluídas; e (5) inserção da relação TIC e pobreza na política de desenvolvimento nacional (Proenza, 2002).

No contexto brasileiro, a expressão inclusão digital tem sido adotada para representar as ações de infra-estrutura de conectividade com a análise limitada do perfil de acesso dos usuários

às TICs. A construção de indicadores que possam representar e avaliar o fenômeno da inclusão digital ainda tem como limite a ausência de modelos de medidas vinculadas ao acesso e aos elementos indicadores da competência de uso informacional (Aun & Angelo, 2007). É necessário legitimar o esforço de definição desses indicadores com a aplicação dos modelos em programas de inclusão digital de maneira a revelar sua aplicabilidade e validade no monitoramento e na avaliação das políticas públicas de inclusão digital.

Essa questão nos remete aos conceitos de alfabetismo e alfabetismo funcional. Não é apenas uma questão de saber se as pessoas sabem ou não ler e escrever, mas o que elas são capazes ou não de fazer com essas habilidades. É necessário saber o uso efetivo da leitura e escrita. A pessoa alfabetizada funcional é capaz de utilizar a leitura e escrita para realizar demandas de seu contexto e aplicar essas habilidades para a aprendizagem ao longo da vida. Os índices de analfabetismo funcional foram divulgados pelo IBGE a partir de 1990 com base no número de séries escolares concluídas. Pelo critério adotado, são analfabetas funcionais as pessoas com menos de quatro anos de escolaridade (Montenegro, 2001).

O uso das TICs requer também o desenvolvimento de habilidades cognitivas para aplicação na resolução de problemas e no desenvolvimento pessoal, profissional e social. A expressão *inclusão digital e social* é usada para representar não somente a infra-estrutura de conectividade e acesso às TICs como também o seu uso competente e autônomo proporcionados em alguns programas públicos de inclusão digital e social.

3 Modelo de Avaliação de Programa de Inclusão Digital e Social - MAPIDS

Um Modelo de Avaliação de Programa de Inclusão Digital e Social, denominado MAPIDS, é proposto segundo uma abordagem ampliada da avaliação orientada ao participante. Nesse modelo, os princípios políticos e metodológicos são adaptados aos métodos tradicionais de mensuração quantitativa aplicados às análises multidimensionais e qualitativas. Procurou-se adequar os métodos científicos da avaliação para contextos e situações de intervenção comunitária em redes sociais informacionais, com o uso e suporte das TICs. Os gestores e agentes do programa, em geral não especialistas, participam da avaliação do programa como agentes avaliadores não especialistas, formando uma rede de avaliação com o suporte das TICs e da internet. Os procedimentos, indicadores e instrumentos do MAPIDS são apresentados neste capítulo.

3.1 Procedimentos gerais de avaliação de programas sociais

A avaliação de um projeto ou programa social incluem as etapas de:

- Definição do objeto da avaliação – para explicitação clara dos objetivos do projeto ou programa a ser investigado e avaliado;
- Definição do modelo de avaliação – para determinar o escopo da avaliação a partir da definição dos indicadores a serem considerados na avaliação;
- Definição dos critérios de avaliação – descrição objetiva e operacional das dimensões de cada indicador do modelo, com as respectivas normas e padrões de referência de critérios para serem considerados na análise dos processos e resultados do programa ou projeto;
- Coleta de dados – determina os métodos de coleta de informações, instrumentos e medidas com o planejamento e preparação da equipe de coleta de dados;

- Análise de dados – determina métodos, ferramentas e técnicas de análise dos dados e a produção de relatórios técnicos de avaliação;
- Julgamento de valor – realiza análise e julgamento de valor a partir da comparação dos critérios ou normas de referência pré-estabelecidas com os dados quantitativos e qualitativos obtidos, segundo o modelo de avaliação definido e
- Comunicação de resultados da avaliação – define procedimentos de comunicação dos resultados da avaliação para as diversas audiências internas e externas para fomentar articulação em rede das pessoas e agentes de avaliação.

No MAPIDS, essas etapas devem ser iniciadas por uma formação em avaliação de programas sociais. A participação dos agentes e gestores é incentivada para que sejam estabelecidas as bases conceituais da avaliação e do programa e para promover diálogos qualificados e de tomada de decisões sobre a avaliação e sobre as ações de gestão.

Durante a formação é possível desenvolver, de maneira colaborativa e participativa com os gestores e interessados, os fundamentos éticos da avaliação, os objetivos de avaliação do programa, os indicadores e variáveis do modelo e as questões de investigação e análise. Essas atividades são conduzidas a partir de um *framework* de indicadores, métodos e instrumentos que são apresentados a seguir.

3.2 Modelo de indicadores do MAPIDS

Os indicadores do MAPIDS são propostos para representar recursos, processos, resultados e impactos e apoiar as análises de eficácia, eficiência e efetividade social. A avaliação deve permitir conhecer a realidade e estabelecer relações para descoberta de conhecimentos e inferências sobre o futuro. As análises classificadas em descritiva, normativa e explicativa procuram identificar e compreender as particularidades da implantação de um programa.

Nas análises descritivas identificam-se as características próprias de cada unidade de estudo, observando-se os levantamentos e diagnósticos locais, as características de contexto, da rede social e de parceiros. Nas análises normativas identificam-se características comuns e padrões de desempenho e similaridades nos processos de implantação. Nas análises explicativas investigam-se relações que favoreçam a compreensão dos fatores críticos e de sucesso na implantação das unidades de estudo, em contextos diversificados do programa.

Os métodos estatísticos diferem para cada tipo de análise e por essa razão podem ser considerados como etapas de análise distintas. As relações entre as análises descritivas, normativas e

explicativas são representadas a partir de indicadores de avaliação dos três níveis do modelo: indivíduo, unidade e contexto, conforme representado na Figura 3.1. O modelo de análise abrange a interpretação dos resultados das ações do programa nos três níveis do modelo.

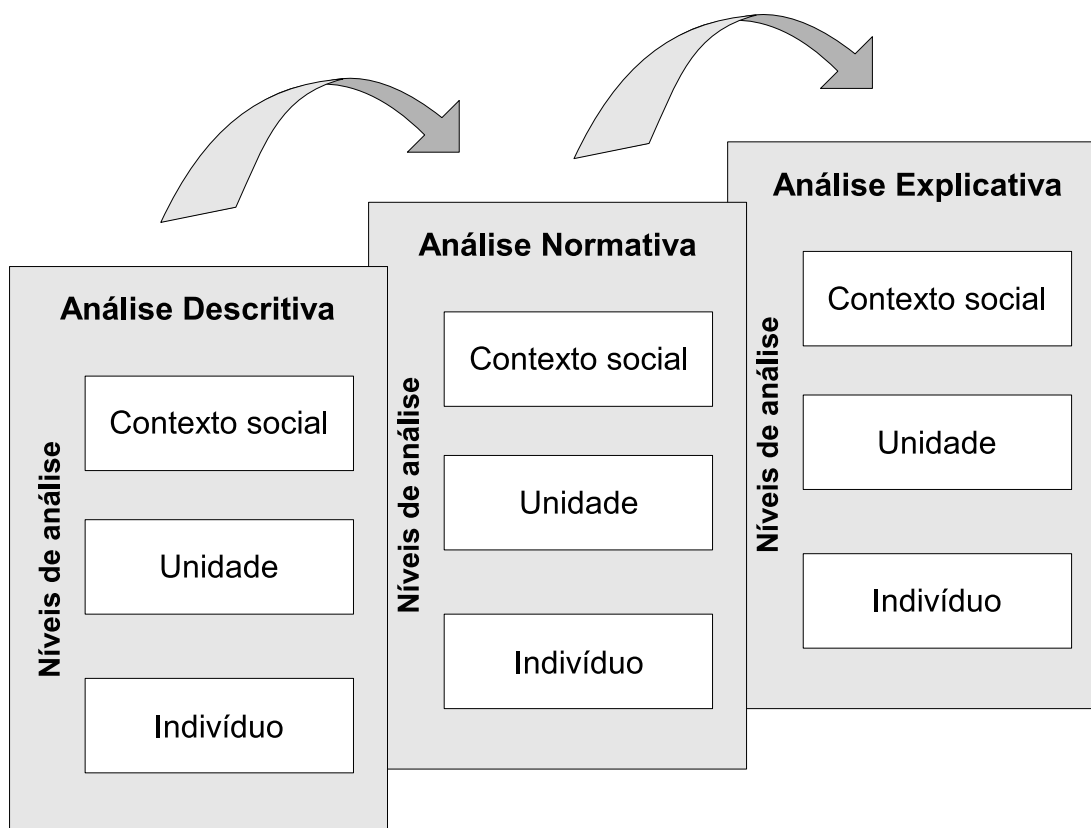


Figura 3.1: Níveis de análise versus Tipos de análise (Brandão & Tróccoli, 2006).

No nível de contexto social são observados os fatores políticos ou de cultura e as mudanças observadas no ambiente externo tais como nível de escolarização, pobreza, renda, fatores ambientais, de violência e segurança, e de qualidade de vida em seu sentido amplo, representados por indicadores de contexto e de vulnerabilidades sociais.

No nível da unidade são observados os insumos e resultados em função dos processos internos e de gestão nas unidades do estudo. Observa-se ainda as redes sociais, os conteúdos e processos de formação, de comunicação e de monitoramento e avaliação.

No nível do indivíduo são observadas as capacidades individuais e domínios de interesse; motivação, percepções, metas e aspirações, comportamentos e desempenhos observados nas tarefas, oportunidades de emprego e renda, satisfação, bem-estar e mudanças atitudinais dos gestores, técnicos e beneficiários dos programas.

O modelo MAPIDS agrupa os indicadores em quatro conjuntos: indicadores de insumos, indicadores de processos, indicadores de resultados e indicadores de impactos na inclusão so-

cial, os quais representam os fluxos de operação de um programa social.

Os insumos subsidiam as ações e processos de gestão, que, por sua vez, geram resultados para as pessoas diretamente beneficiadas pelo programa e que geram impactos nas comunidades locais e população alvo, localizadas em espaços territoriais de vulnerabilidade social (Figura 3.2) (Brandão & Tróccoli, 2006).

Os indicadores de insumos, de processos e de resultados, em seus respectivos níveis de análise, podem ser correlacionados para apoiar a tomada de decisões a partir de medidas e critérios de adequação, de eficiência e de efetividade social definidos com as equipes.

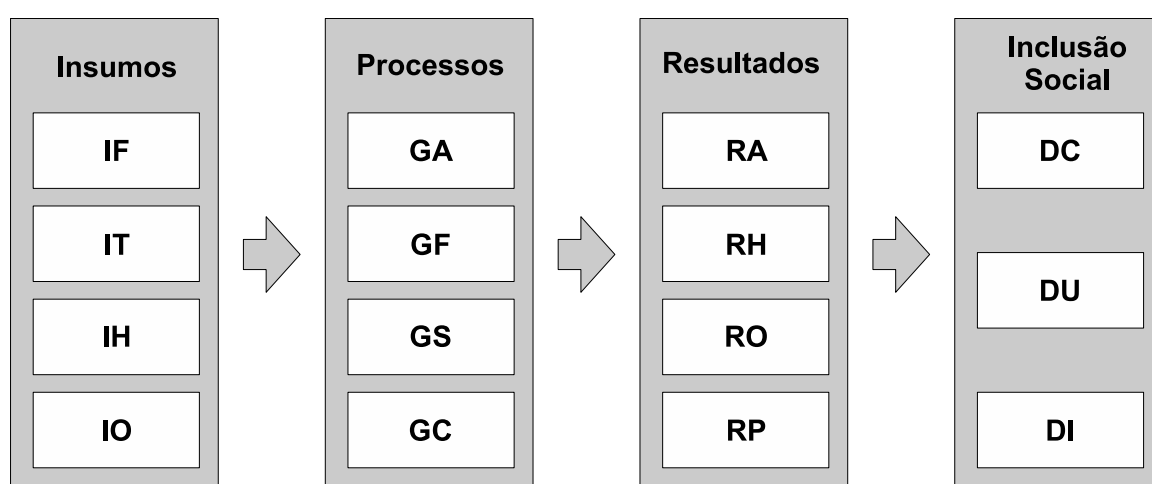


Figura 3.2: Indicadores de Avaliação do MAPIDS (Brandão & Tróccoli, 2006).

Os indicadores subsidiam as análises de relacionamento, de dependência e de explicação durante e após a implementação. Os indicadores são também utilizados para subsidiar a elaboração dos instrumentos e a definição das audiências para coleta de dados e para a comunicação dos resultados da avaliação.

Nessa proposta, as ações de avaliação são apoiadas pelas TICs onde os participantes necessitam usar os recursos informacionais disponibilizados em rede para dinamizar e compartilhar as informações de avaliação entre os agentes. Um processo educacional de alfabetização digital e social é iniciado para os participantes via os recursos disponibilizados na rede. Os participantes aprendem sobre o programa, sobre a sua avaliação e sobre o uso das TICs durante a formação. Uma rede de avaliação é criada e estimulada para o debate e discussão crítica sobre o programa.

A rede de avaliação formada pode apoiar as ações locais de acompanhamento e avaliação quando se tratarem de espaços territoriais de maior abrangência. A capilaridade da rede formada nesse processo amplia a abrangência das ações de acompanhamento e avaliação dos programas

com o suporte das TICs. Um instrumento para avaliar as habilidades de uso das TICs é proposto para identificar o nível de alfabetização digital e social dos participantes conforme apresentado a seguir. A explicitação do significado de cada indicador é apresentada na Tabela 3.1.

3.3 Indicador de Alfabetização digital e social

As habilidades de uso das TICs são definidas por um Indicador de Alfabetização Digital e Social - IADS, definido por quatro dimensões de construtos comportamentais que representam padrões de uso das TICs na vida cotidiana e tem sua definição inspirada nos conceitos de inclusão digital, alfabetismo digital, alfabetismo funcional, alfabetismo informacional e competência informacional (Aun & Moura, 2007; Aun & Angelo, 2007).

Um instrumento de avaliação de habilidades de inclusão digital e social é proposto para subsidiar os processos de medida do grau de alfabetização digital e social dos indivíduos, gestores e participantes do programa. As quatro dimensões do indicador são definidas operacionalmente como comportamentos de uso das TICs para finalidades de uso pessoal e lazer; uso autônomo e em contextos do trabalho; uso social e aprendizagem colaborativa; e para uso inovador em contextos comunitários. Essas descrições são listadas a seguir:

1. Uso pessoal e lazer: para representar as habilidades de uso pessoal das TICs em sua aplicação cotidiana e para o lazer;
2. Uso autônomo: para representar as habilidades de uso das TICs no trabalho, de maneira autônoma, para a resolução de problemas, geração e produção de informações e conhecimentos;
3. Uso social colaborativo: para representar as competências de uso das TICs para o relacionamento em redes sociais, comunidades virtuais, aprendizagem social, participação e colaboração em processos de construção e produção colaborativa para o benefício social e institucional;
4. Uso inovador sustentável: para representar as competências de uso criativo e inovador das TICs na solução de problemas comunitários preservando-se os valores, identidades, cultura e recursos ambientais.

Essas quatro dimensões de comportamentos representam graus diversificados de apropriação e uso das TICs pelas pessoas. Representam padrões de comportamento das pessoas quando manipulam as TICs nos diversos contextos do cotidiano. Esses padrões são importantes para

analisar a adequação da infra-estrutura técnico-informacional disponibilizada para os gestores e participantes do programa.

As definições operacionais são descritas no MAPIDS pelo indicador de Resultados de Habilidades (RH) apresentado na Tabela 3.1 e descrito na Tabela 3.11. Um instrumento de avaliação das habilidades de uso das TICs, segundo o indicador IADS, é apresentado no Apêndice 2.

3.4 Definição geral dos indicadores do modelo

O MAPIDS é definido por um conjunto de quinze indicadores representados na Figura 3.2 cujas descrições gerais são apresentadas na Tabela 3.1. Na primeira coluna estão os grupos de indicadores constitutivos do modelo. Na segunda coluna encontram-se as siglas dos indicadores listados na terceira coluna. Na quarta e última coluna estão as definições gerais de cada indicador de avaliação. Essas definições são as bases conceituais para as definições das variáveis componentes dos indicadores.

O grupo de recursos ou insumos são definidos pelos indicadores de Infra-estrutura Física (IF), Infra-estrutura Tecnológica (IT), Infra-estrutura Humana e social (IH) e Infra-estrutura Orçamentária (IO). Os processos de gestão são definidos pelos indicadores de Gestão Administrativa (GA), Gestão Financeira e de sustentabilidade (GF), Gestão Social (GS) e Gestão de Conhecimentos (GC). Os resultados são definidos pelos indicadores de Acessibilidade (RA), Habilidades (RH), Oportunidades econômicas e sociais (RO) e de Participação democrática (RP). Os impactos de inclusão social representam as realizações e mudanças observadas no indivíduo (DI), na unidade (DU) e no contexto social e entorno (DC).

Esses indicadores agrupados são utilizados para as análises de adequação dos insumos, de eficiência e eficácia dos processos e de efetividade social do programa. As relações entre os indicadores nas análises descritivas, normativas e explicativas exploram a descoberta de conhecimentos sobre fatores críticos e de sucesso do programa e para a análise de impactos no contexto territorial de abrangência do programa. Esses indicadores são definidos com suas dimensões e respectivas variáveis no final deste capítulo.

Tabela 3.1: Descrição geral dos indicadores do modelo (Brandão & Tróccoli, 2006)

Grupo	ID	Indicador	Descrição Geral
Recursos ou Insumos			
	IF	Infra-estrutura física	Instalações físicas adequadas segundo padrões aprovados e adequados para as atividades previstas
	IT	Infra-estrutura tecnológica	Infra-estrutura tecnológica instalada segundo padrões definidos pelo projeto
	IH	Infra-estrutura humana e social	Pessoal necessário para o funcionamento pleno da unidade e parceiros institucionais envolvidos
	IO	Infra-estrutura orçamentária	Orçamento e cronograma financeiro de desembolso aprovado e destinado para o projeto
Gestão ou processos			
	GA	Gestão Administrativa	Gestão da infra-estrutura física, tecnológica e de gestão de projetos sociais, atendimento comunitário, acompanhamento e avaliação
	GF	Gestão Financeira e de sustentabilidade	Gestão contábil, prestação de contas e articulação de parceiros para sustentabilidade dos projetos
	GS	Gestão social, participativa e de cidadania	Gestão de relacionamentos, Conselho Gestor, atendimento ao cidadão e identificação de necessidades e problemas comunitários; institucionalização, representatividade e gestão participativa
	GC	Gestão de conhecimento tecnológico, científico, cultural e social	Gestão da capacitação de agentes e da comunidade para o uso, criação, produção, difusão, organização e sistematização dos conteúdos gerados. Disponibilização de informações no portal para controle social
Resultados			
	RA	Acessibilidade	Infra-estrutura de inclusão, universalização e acessibilidade digital garantida.
	RH	Habilidades para inclusão digital e social	Habilidades de inclusão digital desenvolvidas para uso crítico e criativo das TICs na solução de problemas locais e comunitários e para a criação e produção de bens sociais e culturais
	RO	Oportunidades econômicas e sociais	Melhoria de qualidade de vida, oportunidade e geração de emprego e renda
	RP	Participação democrática e cidadã	Participação, representatividade social e cidadania promovidas, rede social consolidada e autogestão de empreendimentos sociais
Inclusão Social			
	DC	Desenvolvimento social de contexto	Inclusão digital, de renda, de saúde, de educação, de segurança, de qualidade de vida e de sustentabilidade ambiental e social promovidas
	DU	Desenvolvimento social da Unidade	Conteúdos produzidos, comunidade atendida, projetos e eventos realizados
	DI	Desenvolvimento do Indivíduo	Satisfação, qualidade de vida, oportunidades e expectativas evidenciadas

3.5 Formação em Avaliação de Programas Sociais

Uma ação de formação em avaliação para os agentes gestores é proposta para sensibilização e articulação dos interessados no programa. Os objetivos do programa a ser avaliado podem ser definidos e esclarecidos. Os fundamentos e princípios éticos da avaliação de programas sociais podem ser pactuados e o modelo de avaliação do programa pode ser construído.

Os avaliadores assumem diversos papéis no processo de avaliação do programa entretanto uma das atividades importantes consiste no encorajamento à formulação e desenvolvimento de julgamentos críticos. A avaliação, nesta proposta orientada ao participante, está interessada em promover mudanças decorrentes de processos de aprendizagem social; não se limita ao relato ou comunicação dos resultados da avaliação. É construída para incentivar o diálogo qualificado entre os diversos agentes do programa e instaurar processos democráticos e dialógicos de tomada de decisão com base nos planos e relatórios de avaliação.

O programa de formação em avaliação deve abranger a aquisição de conhecimentos e habilidades específicas para as tarefas de avaliação dirigidas à toda a equipe de gestores e agentes do programa. As ações de formação devem contemplar a aprendizagem dos fundamentos conceituais, filosóficos e metodológicos da avaliação. As atividades de construção e uso dos planos e instrumentos de coleta de dados para as diversas audiências são também definidas como subsídios para as avaliações do projeto. Essas atividades são desenvolvidas tendo como referência o MAPIDS e as definições gerais de seus indicadores apresentadas no final deste capítulo.

3.6 Formação em Gestão e Elaboração de Projetos Sociais

O modelo de gestão sugerido é orientado a projetos (PMI, 2005) (Kisil, n.d.). Os projetos sociais subsidiam e alimentam bases de dados integradas ao sistema de avaliação. Os recursos e as demandas locais são articulados em projetos sociais que são construídos de maneira colaborativa e participativa com a comunidade. Um roteiro de elaboração de projetos sociais é definido e utilizado para sistematizar o planejamento e a elaboração de projetos sociais comunitários (Apêndice 5). O acompanhamento e a avaliação de resultados e impactos das ações de intervenção social para o desenvolvimento local são realizadas e mapeadas por projetos. Sugere-se a realização de oficinas ou cursos para a elaboração e gestão participativa de projetos sociais comunitários.

3.7 Portal da Rede de Avaliação

A metodologia de avaliação utiliza mecanismos de coleta das opiniões dos diferentes atores, segundo abordagens de análise e tabulação de dados qualitativos, para construir o julgamento de valor do sujeito coletivo, representado pelo conjunto dos diversos atores e audiências e das suas respectivas representações a partir dos resultados das pesquisas, para direcionar o aperfeiçoamento das ações e de tomada de decisões.

A definição de diversas audiências nos delineamentos das amostras visam ampliar as representações dos sujeitos e promover maior transparência das ações públicas pelo diálogo, divulgação dos resultados e impactos, e pela formação de uma rede de avaliação com os agentes e gestores comunitários.

O desafio reside também no âmbito das ações de comunicação para que sejam adotados mecanismos efetivos de compartilhamento de informações e de coleta de dados e divulgação dos resultados da avaliação para subsidiar as interpretações e as análises pelos diversos agentes, favorecendo o exercício da gestão participativa e do controle social.

Um portal na internet é proposto para coleta e divulgação de dados de avaliação. Essa estratégia tem por motivação fomentar a rede de avaliação, a cultura de avaliação, a formação crítica e ética entre os gestores, agentes e avaliadores. Além disso, oportuniza para os agentes a percepção da relevância do papel do avaliador, favorecendo a discussão, a colaboração e o acesso em rede às informações e instrumentos de avaliação.

Os planos de avaliação podem ser construídos coletivamente com o apoio das tecnologias colaborativas tais como fóruns e *Wiki* do ambiente *Moodle*. Dessa forma, estabelece-se um ambiente favorável à aprendizagem e alfabetização digital de maneira transversal à avaliação do programa, promovendo a inserção dos atores nas linguagens e ferramentas do mundo digital e do processo de alfabetização digital e social.

3.8 Fluxos de comunicação do MAPIDS

Os diálogos da rede de avaliação podem ser sistematizados pelos fluxos qualificados de informação sobre o projeto ou programa. O portal facilita a comunicação entre as audiências internas e externas, a partir dos fluxos informacionais de coleta e sistematização dos dados de avaliação. As informações podem ser coletadas via portal reduzindo os custos e o tempo de coleta. Os relatórios podem ser disponibilizados para as audiências de maneira dinâmica e interativa. Os resultados podem ser amplamente compartilhados e disponibilizados de maneira

a contribuir para a transparência e o controle social do programa.

A rede de avaliação é fomentada e dinamizada por meio das estratégias de comunicação para sensibilização e formação dos agentes. A coleta de dados e publicação dos resultados são integrados no portal, por meio de estratégias e campanhas de orientação, sensibilização e divulgação dos resultados obtidos. Essa dinâmica fomenta os espaços dialógicos que apóiam a tomada de decisão em fluxos de informação de avaliação de maneira permanente.

Os fóruns virtuais sobre os resultados alcançados podem ser sistematizados para os diversos agentes da rede e da comunidade via portal de avaliação. As ações podem ser direcionadas para o aperfeiçoamento permanente, exercício participativo e controle social. Ao mesmo tempo em que se valorizam as vozes dos diversos atores, ampliam-se as representações, experiências e expressões de cultura do universo investigado. A criticidade sobre a efetividade do programa é promovida por estímulos aos processos meta-cognitivos de avaliação bem como a partir da sistematização da comunicação das informações de avaliação. Esse processo pode ser realizado com os recursos dos ambientes virtuais de aprendizagem tais como o ambiente *Moodle*.

3.9 Fluxo de procedimentos do MAPIDS

Os procedimentos de avaliação do MAPIDS seguem as etapas de:

- Formação em avaliação de programas sociais para os gestores e agentes de maneira a promover a pactuação dos objetivos do programa e de sua avaliação;
- Definição colaborativa das variáveis e indicadores do modelo de avaliação durante a formação;
- Pactuação dos critérios e descrição operacional de cada indicador do modelo;
- Elaboração dos instrumentos e de um portal para coleta de dados;
- Planejamento, preparação da equipe e coleta de dados;
- Realização de levantamentos diagnósticos de contexto e elaboração de projetos sociais;
- Pactuação dos critérios de análise e produção de relatórios de análise descritiva;
- Julgamento de valor, a partir dos critérios pactuados, normas pré-estabelecidas, dados quantitativos e qualitativos, segundo os indicadores definidos previamente;

- Comunicação dos resultados descritivos da avaliação para as diversas audiências, internas e externas, via portal para fomentar a rede de avaliação;
- Rede de avaliação fomentada por fóruns e listas de discussão sobre os resultados da avaliação; identificação de questões para investigação e inferências e
- Recomendações como resultado das análises, com o apoio de avaliadores especialistas e colaboradores da rede.

Os procedimentos podem ser adaptados às necessidades das audiências, tipos de avaliação e veículo de comunicação. Deve ser fomentada a utilização do portal como veículo de comunicação para possibilitar análises e cruzamentos dos dados do programa de maneira interativa e dinâmica. A transparência do programa é fomentada pelo acesso irrestrito aos resultados de avaliação.

3.10 Descrição dos Indicadores do MAPIDS

Os indicadores do MAPIDS apresentados na Tabela 3.1 são descritos a seguir como um referencial de definição de cada componente dos indicadores. Os programas de inclusão digital e social podem utilizar esse referencial para promover as análises e adaptações do modelo de indicadores às características específicas dos programas.

3.10.1 Infra-estrutura Física (IF)

O indicador de Infra-estrutura Física é considerado segundo as condições de localização da unidade de pesquisa, as condições de segurança, da ambiência interna e da universalização do acesso inclusive para portador de necessidades especiais. A localização tem como fundamento o princípio da acessibilidade para Portadores de Necessidades Especiais (PNEs), usuários de transporte coletivo, moradores de regiões urbanas e rurais com altos índices de vulnerabilidade social, violência e pobreza (Tabela 3.2).

3.10.2 Infra-estrutura Tecnológica (IT)

O indicador de Infra-estrutura Tecnológica tem como dimensões as condições de uso dos equipamentos e do acesso à internet, *software* instalado e mecanismos de segurança e privacidade das informações armazenadas para os cidadãos. Abrange aspectos de configuração,

Tabela 3.2: Dimensões do indicador de Infra-estrutura Física (IF)

Dimensões	Descrição geral
Localização	alta concentração de pessoas; área de vulnerabilidade social;
Segurança	nível de segurança do local: policiamento; ocorrência policial;
Instalações Físicas	espaço físico destinado para o projeto; ambiência interna; módulos instalados; mobiliário adequado para o projeto; distribuição espacial; instalações elétricas; instalações hidráulicas;
Acessibilidade física universal	localização de fácil acesso; espaço físico adaptado para portador de necessidade especial (PNE); rampas e circulação instaladas seguindo padrões técnicos e acesso por PNE.
Identidade visual	padrões de identidade visual segundo normas definidas.

largura e velocidade da conexão; ferramentas de *software*, dispositivos específicos para ampliar o acesso por pessoas portadoras de necessidades especiais; e de atendimento comunitário (Tabela 3.3).

Tabela 3.3: Dimensões do indicador de Infra-estrutura Tecnológica (IT)

Dimensões	Descrição geral
Hardware	equipamentos com configuração compatível para o tipo de uso;
Conectividade	infra-estrutura de rede e acesso à internet com qualidade compatível com a necessidade e a demanda
Software	ferramentas de <i>software</i> instaladas e disponíveis para o uso autônomo e para a produção e criação de informação, conhecimentos e de bens culturais e sociais
Acessibilidade	equipamentos, ferramentas e <i>software</i> adaptados para uso por portador de necessidades especiais (PNEs)
Segurança	equipamentos e sistemas de identidade e certificação digital para garantir a autenticidade, segurança e privacidade
Bases de informação	bases de informação, bancos de dados, mídias, registros e portais

3.10.3 Infra-estrutura Humana e Social(IH)

O indicador de Infra-estrutura Humana e Social abrange as dimensões de perfil socioeconômico e de habilidades das pessoas envolvidas, dos parceiros e da rede social, bem como o nível de institucionalização política do programa definido pelos instrumentos formais e conselhos instituídos (Tabela 3.4).

Tabela 3.4: Dimensões do indicador de Infra-estrutura Humana e Social (IH)

Dimensões	Descrição geral
Perfil social	Perfil socioeconômico dos gestores, bolsistas e usuários; interesse e motivação
Habilidades	Escolaridade; conhecimentos e habilidades de inclusão digital e social; habilidades de gestão; liderança e articulação comunitária; experiência com projetos sociais;
Rede social e de parceiros	Tipos de parceiros; áreas de atuação; abrangência das parcerias e das redes sociais; fluxos de informação da rede;
Institucionalização	Documentos formais e regulatórios; representatividade institucional, conselhos deliberativos, gestores e executivos; perfil institucional da rede de parceiros

3.10.4 Infra-estrutura Orçamentária (IO)

O indicador de Infra-estrutura Orçamentária diz respeito às condições em que cada unidade elabora o plano orçamentário com as respectivas fontes de captação e de parceiros (Tabela 3.5).

Tabela 3.5: Dimensões do indicador de Infra-estrutura Orçamentária (IO)

Dimensões	Descrição geral
Convênios e contratos	Instrumentos, convênios e parcerias de fomento
Orçamentário	Orçamento elaborado e aprovado; recurso financeiro alocado

3.10.5 Gestão Administrativa (GA)

As dimensões de abrangência da Gestão Administrativa representam a gestão da infra-estrutura física e material, tecnológica, financeira, humana, de relacionamentos, de projetos sociais, de prestação de contas, dos serviços de apoio e de atendimento comunitário, de acompanhamento e avaliação (Tabela 3.6).

Tabela 3.6: Dimensões do indicador de Gestão Administrativa (GA)

Dimensões	Descrição geral
Recursos físicos e materiais	(1) Instalações em funcionamento normal; (2) Instalações limpas; (3) Mobiliário em boas condições; (4) Material de consumo fornecido; (5) Controle patrimonial e do almoxarifado; (6) Serviços de vigilância
Recursos tecnológicos	(1) Assistência e manutenção técnica regular e satisfatória; (2) Infra-estrutura de cabeamento e conexão de boa qualidade; (3) Equipamentos atualizados e em quantidade suficiente; (4) Ferramentas de software e ambientes disponibilizados (5) Bases de dados e de informações (6) Suporte técnico (7) Manutenção da rede e de equipamentos (8) Período de disponibilidade para uso
Pessoas	(1) Ações voltadas para a qualidade e motivação; (2) Avaliação permanente dos gestores e bolsistas; (3) Recursos humanos para atendimento comunitário; (4) Recursos humanos para atendimento a PNEs;
Informação e registro	(1) Manuais de serviços elaborados; (2) documentos normativos; (3) registro de contratos e serviços firmados; (4) memória de fluxos; (6) relatórios (4) modelos de contratos e documentos
Projetos sociais	(1) Planos definidos; (2) Metas definidas; (3) Projetos realizados; (4) Projetos concluídos; (5) Avaliações dos projetos; (6) Projetos em andamento; (7) Projetos novos

3.10.6 Gestão Financeira e de Sustentabilidade (GF)

As dimensões de abrangência da Gestão Financeira e de Sustentabilidade representam a contabilidade e fluxo financeiro com a identificação das redes de parceiros e de cadeias produtivas para o desenvolvimento local (Tabela 3.7).

Tabela 3.7: Dimensões do indicador de Gestão Financeira e de Sustentabilidade (GF)

Dimensões	Descrição geral
Contabilidade	(1) Contabilidade organizada; (2) Planos financeiros e de orçamento elaborados; (3) Fluxo financeiro e de desembolso; (3) Prestação de contas
Sustentabilidade financeira	(1) Rede de parceiros; Tipos de parceiros; (2) Cadeias produtivas para desenvolvimento econômico local e sustentável; (3) Orçamento aprovado e executado

3.10.7 Gestão Social, Participativa e de Cidadania (GS)

As dimensões de abrangência da Gestão Social, Participativa e de Cidadania representam as redes sociais em comunidades reais e virtuais, as redes de informação e comunicação, avaliação, controle social pela participação da comunidade nos conselhos deliberativos e o planejamento e gestão participativa de projetos sociais.

Tabela 3.8: Dimensões do indicador de Gestão Social, Participativa e de Cidadania (GS)

Dimensões	Descrição geral
Audiências	(1) Espaços públicos de manifestação, opiniões, debates e diagnósticos propositivos
Projetos sociais	(1) Planos e projetos participativos; (2) Abrangência social; (3) Abrangência temática dos projetos sociais
Redes de informação, comunicação	(1) Redes de informação e comunicação criadas; (2) Rede social e comunidades virtuais; (3) Informações publicadas no portal
Participação, representatividade	(1) Articulação e levantamento de demandas locais; (2) Instalação de instâncias deliberativas, executivas e conselhos comunitários;
Avaliação	(1) Avaliação continuada (2) Avaliação participativa; (3) Planos e instrumentos definidos; (4) Indicadores levantados; (5) Dados coletados; (6) Relatórios publicados

3.10.8 Gestão de Conhecimento Tecnológico, científico, cultural e social (GC)

As dimensões de abrangência da Gestão de Conhecimento Tecnológico, Científico, Cultural e Social representam as ações de produção de materiais, de ações de capacitação e de gestão de conteúdos, dos projetos sociais temáticos e da gestão das bases de informações e conhecimentos para apoio às ações do programa (Tabela 3.9).

Tabela 3.9: Dimensões do indicador de Gestão de Conhecimento Tecnológico, Científico, Cultural e Social (GC)

Dimensões	Descrição geral
Capacitação	(1) Materiais disponibilizados; (2) Abrangência temática das capacitações; (3) bolsistas e multiplicadores; (4) Capacitação para a comunidade; (4) Serviços de atendimento/tutoria
Portal	(1) Facilidade de acesso a informação; (2) Serviços disponibilizados; (3) Privacidade e segurança; (4) Interação e troca de conhecimentos
Bases de informação e conhecimentos	(1) Informação e conhecimentos sistematizados e disponíveis para os participantes da rede (2) Relatórios produzidos e organizados (3) Abrangência temática do conhecimento produzido e sistematizado

3.10.9 Resultados de Acessibilidade (RA)

As dimensões de abrangência do indicador de Resultados de Acessibilidade (RA) corresponde às condições de acessibilidade física, tecnológica, de segurança dos serviços e da universalização do acesso a informações (Tabela 3.10).

Tabela 3.10: Dimensões do indicador de Resultados de Acessibilidade (RA)

Dimensões	Descrição geral
Acessibilidade física	(1) Acessibilidade física para portador de necessidades especiais; (2) Instalações físicas e sanitárias segundo especificações e normas de acessibilidade; (3) Transporte coletivo e público de fácil acesso
Acessibilidade tecnológica	(1) Infra-estrutura tecnológica adequada e disponível; (2) Acesso livre e gratuito ao computador garantidos ao cidadão; (3) Acesso à Internet disponibilizado; (4) Ferramentas e software livre instalados e disponíveis para o uso, produção e criação de informação, conhecimento e de bens culturais e sociais; (5) Ferramentas e software instalados de acordo com padrões e normas de acessibilidade e de usabilidade
Acessibilidade e segurança de serviços	(1) Serviços, portais, informações para o cidadão, serviços de e-gov segundo padrões e normas de acessibilidade, usabilidade e segurança; (2) Serviços de acesso universal a informações e acervos de bibliotecas digitais; (3) Serviço gratuito para armazenamento de informações e identidade única, de maneira segura e com privacidade disponibilizados para o cidadão
Universalização do conhecimento	(1) Atividades realizadas para a integração social das minorias, segmentos excluídos e portadores de necessidades especiais; (2) Universalização do conhecimento e saberes locais, das ciências e artes com a valorização das identidades culturais e da diversidade

3.10.10 Resultados de Habilidades para Inclusão Digital e Social (RH)

As dimensões de abrangência do indicador de Resultados de Habilidades para Inclusão Digital e Social (RH) corresponde às habilidades de uso das TICs para uso aplicado ou instrumental, uso autônomo na resolução de problemas e no trabalho, uso social e colaborativo, uso inovador e sustentável (Tabela 3.11).

Tabela 3.11: Dimensões do indicador de Resultados de Habilidades para Inclusão Digital e Social (RH)

Dimensões	Descrição geral
1. Uso aplicado	(1) Uso das TICs e do <i>software</i> livre para uso pessoal e lazer; (2) Uso de informações e serviços de e-gov;(3) Acesso e pesquisa na internet e em acervos de bibliotecas digitais; (4) Aplicação das TICs na resolução de problemas do cotidiano para benefício pessoal; (5) Uso de correio eletrônico para comunicação e interação
2. Uso autônomo	(1) Uso autônomo das informações e dos serviços na resolução de problemas; (2) Uso autônomo das TICs e do software livre; (3) Uso autônomo das TICs para a produção e publicação de informações e conhecimentos
3. Uso social	(1) Participação em redes sociais, comunidades de práticas e de aprendizagem virtual (2) Participação ativa em redes de produção colaborativa; (3) Institucionalização de rotinas e serviços com o uso das TICs para melhorias de processos e benefícios da rede social
4. Uso inovador e sustentável	(1) Identificação de novos problemas e de soluções colaborativas com o uso das TICs; (2) Uso das TICs na solução de problemas para o ganho social e comunitário, preservando valores, identidades culturais e recursos ambientais

3.10.11 Resultados de Oportunidades Econômicas e Sociais (RO)

As dimensões de abrangência do indicador de Resultados de Oportunidades Econômicas e Sociais (RO) correspondem às condições de trabalho, renda ou benefício pessoal gerado pelo programa (Tabela 3.12).

Tabela 3.12: Dimensões do indicador de Resultados de Oportunidades Econômicas e Sociais(RO)

Dimensões	Descrição geral
Trabalho, renda ou benefício pessoal	(1) Trabalho/renda oportunizados ou gerado; (2) Oferta/demanda ampliadas; (3) Mudança e/ou benefício pessoal identificado qualitativamente
Desenvolvimento local	(1) Mudanças ocorridas na área de abrangência da unidade; (2) Mudanças sociais, de comportamento, melhoria da qualidade de vida e de recursos ambientais; (3) Geração de renda por meio da produção e comercialização de bens ou serviços; (4) Geração e recuperação de empreendimentos econômicos solidários e autogestionários (cooperativas, associações, empresas recuperadas ou geradas pelos trabalhadores)
Relacionamentos	(1) Ações em rede de cooperação e de parcerias na solução de problemas e ganhos sociais; (2) Identificação de cadeias de relacionamentos produtivos de bens ou serviços; (3)Convênios e parcerias estabelecidas

3.10.12 Resultados de Participação Democrática e Cidadã (RP)

As dimensões de abrangência do indicador de Resultados de Participação Democrática e Cidadã (RP) corresponde ao acesso e uso aos serviços de e-gov, de serviços de atendimento ao cidadão, de acesso às informações e à legislação vigente sobre direitos e cidadania, de participação e representatividade em conselhos, associações, cooperativas, organizações sociais comunitárias e empreendimentos sociais solidários e autogestionários (Tabela 3.13).

Tabela 3.13: Dimensões do indicador de Resultados de Participação Democrática e Cidadã (RP)

Dimensões	Descrição geral
Cidadania	(1) Uso dos serviços e sistemas de e-gov (2) Acesso à legislação vigente: estatuto do Idoso, Código de Defesa do Consumidor, Estatuto da Criança e do Adolescente, Constituição Federal; Garantia de direitos e de serviços de atendimento ao cidadão
Participação e representatividade social	(1) Ações representativas pelos conselhos comunitários; (2) Participação em conselhos comunitários, fóruns, congressos, atividades voluntárias em parceria com o governo, instituições e representações sociais, ONGs e outras
Autogestão de empreendimentos econômicos e sociais	(1) Ações em rede de cooperação e de parcerias em empreendimentos econômicos autogestionários e solidários

3.10.13 Desenvolvimento Social de Contexto (DC)

As dimensões de abrangência do indicador de Desenvolvimento Social de Contexto (DC) corresponde às mudanças observadas nas dimensões da geração de renda, da saúde, da educação, da segurança, da qualidade de vida e sustentabilidade ambiental e social na região de entorno das unidades instaladas (Tabela 3.14).

Tabela 3.14: Dimensões do indicador de Desenvolvimento Social de Contexto (DC)

Dimensões	Descrição geral
Educação	(1) Índices de analfabetismo, escolaridade, evasão e reprovação; (2) mídias comunitárias; (3) bibliotecas; (4) correios; (5) escolas
Saúde	(1) Índices de efetividade na atenção primária e integração com o Programa Saúde na Família; (2) posto de saúde; (3) agentes de saúde e assistentes sociais; (4) saneamento básico
Infra-estrutura urbana/rural	(1) Acesso público e segurança; (2) infra-estrutura viária; (3) infra-estrutura de comunicação e acesso a internet; (4) Acessibilidade para PNEs
Emprego e Renda	(1) Empreendimentos econômicos solidários; (2) Redes de cadeias produtivas; (3) agricultura familiar;
Cultura e Lazer	(1) Programas e atividades culturais e desportivas (2) Co-presença (salas de cinema, salas de teatro, auditórios, espaços de arte, clubes, praças, parques, zoológico, comércio local)
Qualidade de vida e meio ambiente	(1) coleta seletiva, reciclagem, preservação do meio ambiente
Representatividade política	(1) sindicatos, associações, ONGs, associações de moradores

3.10.14 Desenvolvimento Social da Unidade (DU)

As dimensões de abrangência do indicador de Desenvolvimento Social da Unidade (DU) corresponde aos conteúdos gerados, comunidade atendida, projetos, atividades e serviços disponibilizados, rede social articulada no âmbito da unidade (Tabela 3.15).

Tabela 3.15: Dimensões do indicador de Desenvolvimento Social da Unidade (DU)

Dimensões	Descrição geral
Conteúdos	(1) Portal e conteúdos gerados e sistematizados
Rede social	(1) Comunidade atendida (2) Parceiros
Projetos sociais	(1) Projetos realizados (2) Abrangência temática

3.10.15 Desenvolvimento Social do Indivíduo (DI)

As dimensões de abrangência do indicador de Desenvolvimento Social do indivíduo (DI) corresponde às mudanças e contribuições observadas nos indivíduos diretamente atendidos pelo programa no que diz respeito à qualidade de vida, satisfação e bem-estar conforme descrito na Tabela 3.16.

Tabela 3.16: Dimensões do indicador de Desenvolvimento Social do Indivíduo (DI)

Dimensões	Descrição geral
Satisfação	(1) Direitos e serviços básicos de atendimento ao cidadão; (2) Satisfação com os resultados e mudanças observadas
Qualidade de vida ou bem-estar	(1) Expectativas atendidas, mudanças observadas
Mudanças sócio-econômicas	(1) Oportunidades e expectativas evidenciadas

3.11 Considerações para aplicação do MAPIDS em outros contextos de programas sociais

A possibilidade de ampliar o alcance dos benefícios proporcionados pelas TICs para o enfrentamento das desigualdades sociais torna a abordagem educacional e orientada ao participante recomendável para a aplicação do MAPIDS em outros contextos de programas sociais. A implantação de programas na área de saúde, desenvolvimento sustentável e de preservação dos recursos ambientais são exemplos de possibilidade de aplicação. Em geral, esses programas são caracterizados pela sua forte interação e participação da comunidade ou das pessoas de uma organização. Os problemas identificados envolvem mudanças atitudinais e culturais o que significa que seus resultados nem sempre podem ser observados ou quantificados no prazo desejado. Nesses programas, os modelos tradicionais exigiriam a mobilização de grandes investimentos e de pessoas especialistas que nem sempre estão disponíveis nas áreas de abrangência dos programas.

O MAPIDS apresenta em seu processo metodológico a possibilidade de alinhar os processos educacionais de alfabetização digital e do uso dos recursos informacionais para gerar mudanças atitudinais no cotidiano das pessoas e das organizações. Os processos de implantação dos programas podem ser elaborados com a integração e o suporte das TICs e das redes sociais informacionais. A aprendizagem é focada no desenvolvimento das pessoas. As rotinas e tarefas

do processo organizacional ou do cotidiano das pessoas são otimizadas e potencializadas pelo uso das ferramentas informacionais. O conteúdo conceitual e metodológico da avaliação é tratado para qualificar os processos e as pessoas e promover a capacidade de julgamento crítico sobre as ações e resultados obtidos. Potencializam-se as redes sociais no contexto do programa para articular o enfrentamento dos problemas encontrados e para o redirecionamento das ações durante a sua execução.

4 Aplicação do MAPIDS no Projeto Casa Brasil

Neste capítulo apresentamos uma descrição da aplicação dos princípios e procedimentos metodológicos propostos pelo MAPIDS ao Projeto Casa Brasil. O objetivo é evidenciar a sua aplicação prática em um caso real e analisar a possibilidade de replicação do modelo e dos procedimentos em outros contextos e estudos na área de avaliação de programas sociais de inclusão social e digital.

O Projeto Casa Brasil foi escolhido por ser uma ação governamental de âmbito federal, com uma configuração complexa de equipamento público para projetos de inclusão digital em contextos comunitários. Inicialmente previsto para instalação de 90 unidades em todo o território nacional, em áreas de baixo desenvolvimento humano, o Projeto é de abrangência nacional e teve sua execução iniciada há cerca de três anos estando atualmente com 76 unidades instaladas. O capítulo é dedicado ao relato e análise dessa experiência.

4.1 Descrição Geral do Projeto Casa Brasil

O Projeto Casa Brasil é uma ação do Governo Federal que tem por objetivo o desenvolvimento social a partir da apropriação e uso autônomo das TICs e da inclusão digital. O Projeto tem como objetivo promover a geração de trabalho e renda, a ampliação da cidadania, a popularização da ciência e da arte, o acesso e a produção de informação e conhecimentos. Deverá criar e consolidar as redes sociais e parcerias para o desenvolvimento sustentável local nas regiões de abrangência das unidades instaladas (Brandão et al., 2005).

O Projeto Casa Brasil não leva somente computadores e conectividade para uma localidade. O Projeto permite que a comunidade transforme a unidade em um espaço público, onde os cidadãos têm a liberdade de se organizar e decidir, via conselho gestor, os rumos das atividades que são programadas e desenvolvidas segundo suas necessidades, vocações e valores locais, na perspectiva do desenvolvimento sustentável. Cada Unidade do Projeto Casa Brasil, como

espaço comunitário de uso gratuito e acesso irrestrito, é proposto para promover a cidadania, a inserção tecnológica, a divulgação da ciência, da cultura e da arte, por meio da articulação de várias temáticas e ações que incluem comunicação comunitária, governo eletrônico, economia solidária, *software* livre, cultura local, direitos humanos, conhecimento livre, alfabetização e leitura, entre outros.

As Unidades Casa Brasil são caracterizadas por possuírem estrutura modular com telecentro, sala de leitura, auditório, estúdio multimídia, oficina de rádio comunitária, laboratório de montagem e configuração de computadores e/ou laboratório de divulgação da ciência.

Os objetivos declarados do Projeto são:

- formar e qualificar o cidadão para a apropriação competente e ética das tecnologias e do conhecimento, de maneira a valorizar as identidades, a diversidade, os potenciais locais e regionais, o meio ambiente e as redes sociais, de maneira a promover oportunidades de trabalho e renda para o desenvolvimento social sustentável;
- criar soluções para os problemas do cotidiano das pessoas e da comunidade com o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação;
- estimular a organização e mobilização autônoma da comunidade local, integrando-a com outras organizações locais, comunidades e parceiros institucionais para promover o desenvolvimento social sustentável;
- proporcionar um espaço para manifestação e expressão artística e cultural, estimulando o lazer, a cultura e o convívio social.

O sucesso do Projeto Casa Brasil depende da criação de infra-estrutura, conectividade em áreas remotas, capacitação para todo o território nacional, suporte técnico e gestão eficazes, articulação comunitária para o desenvolvimento sustentável local e avaliações sistemáticas (Brandão & Tróccoli, 2006). O Projeto foi concebido para a instalação de 90 Unidades Casa Brasil em todo território nacional (CNPq, 2005b, 2005a). A seleção das unidades foi realizada por chamada pública para compor uma amostra estratificada nacional representativa de um recorte sócio-econômico da população em áreas de vulnerabilidade social, com grande concentração de pobreza e exclusão social.

Cada unidade Casa Brasil é composta de seis ou sete módulos, num espaço mínimo de 300 m² a saber:

- um telecentro com 20 microcomputadores para uso livre pela comunidade, capacitação e oficinas especializadas;
- um auditório para atender um público mínimo de 50 pessoas;
- uma sala de leitura aberta à comunidade;
- um laboratório multimídia para a criação de conteúdos, capacitação e difusão da produção e bens culturais;
- uma oficina de rádio comunitária para a produção e difusão de comunicação comunitária;
- um laboratório de divulgação da ciência e, alternativamente,
- um laboratório de montagem, reciclagem e configuração de computadores.

As Unidades contam, cada uma, com um parceiro estratégico que deve abrigar e garantir o funcionamento da Casa por um período mínimo de três anos. A participação e gestão pela comunidade é garantida por um Conselho Gestor composto por cidadãos da comunidade.

Um projeto dessa natureza demanda um modelo de avaliação abrangente que considere a diversidade de contextos e indicadores estratégicos para o conhecimento plural da realidade nacional e para a tomada de decisões sobre os rumos do projeto e sobre as políticas públicas de inclusão digital. Além disso, as estratégias de avaliação devem promover a aprendizagem compartilhada e o empoderamento local, por meio da apropriação comunitária do espaço público e das ações de gestão comunitária.

Portanto, a avaliação é proposta fundamentada e justificada para apoiar a reflexão crítica e permanente das ações estratégicas de âmbito nacional e para promover o desenvolvimento local por meio da articulação comunitária e de autogestão como preconizadas pelo Projeto Casa Brasil (Brandão & Rêgo, 2007).

4.1.1 Estrutura Organizacional

A gestão estratégica do Projeto foi instituída por Decreto Presidencial em 10/03/05, a partir da criação, no âmbito da Casa Civil da Presidência da República, do Comitê Gestor e do Comitê Executivo do Projeto Casa Brasil.

O Comitê Gestor é responsável pelo estabelecimento das diretrizes gerais de gestão e do acompanhamento da implementação e desempenho do Projeto. O Comitê Gestor inclui em sua composição representantes dos órgãos da Casa Civil da Presidência da República, da Secretaria

de Comunicação de Governo e Gestão Estratégica da Presidência da República, do Ministério da Educação, do Ministério de Ciência e Tecnologia, do Ministério das Comunicações, do Ministério da Cultura e do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

O Comitê Executivo coordena e monitora a implementação das deliberações e diretrizes fixadas pelo Comitê Gestor. Ambos contam com uma Secretaria-Executiva, exercida no âmbito do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação, para fornecer o apoio técnico e administrativo necessário às atribuições desses Comitês. O Comitê Executivo inclui em sua composição um representante do Ministério de Ciência e Tecnologia que o coordena, representantes da Casa Civil da Presidência da República, da Secretaria de Comunicação de Governo e Gestão Estratégica da Presidência da República, do Ministério da Educação, do Ministério das Comunicações, do Ministério da Cultura, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, do Serviço Federal de Processamento de Dados, da Caixa Econômica Federal, do Banco do Brasil S.A., da Centrais Elétricas S.A., da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação e da Petrobrás - Petróleo Brasileiro S.A. A estrutura organizacional do Projeto Casa Brasil é apresentada na Figura 4.1.

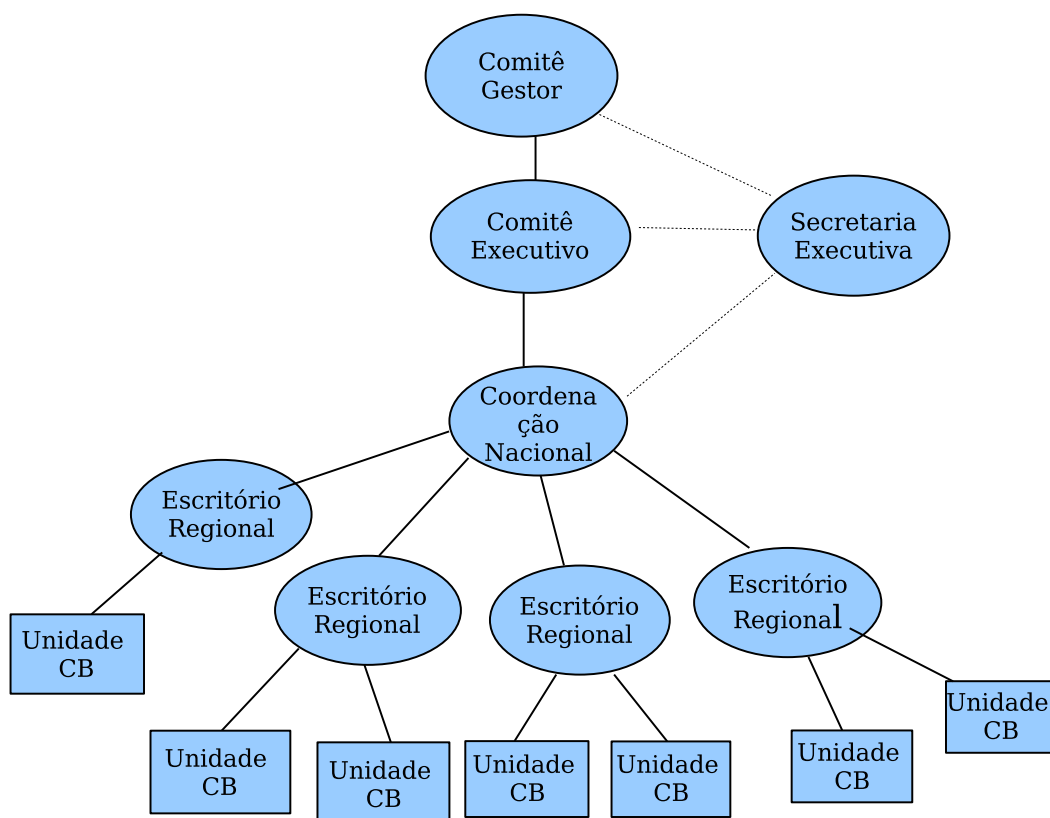


Figura 4.1: Estrutura Organizacional do Casa Brasil (Brandão et al., 2005)

4.1.2 Coordenação Nacional

A Coordenação Nacional do Projeto Casa Brasil é responsável pela operacionalização das ações de implantação, gestão da infra-estrutura tecnológica e de pessoas, capacitação de gestores e técnicos, comunicação e divulgação interna e externa, acompanhamento e avaliação das ações, dos resultados e impactos do projeto segundo as diretrizes e deliberações determinadas pelos Comitê Gestor e Executivo do Projeto Casa Brasil.

Essa coordenação conta com uma equipe central de 11 pessoas com as seguintes funções: um Coordenador Geral, três Coordenadores de Capacitação os quais exercem as funções de coordenação das áreas de gestão, de capacitação e de avaliação, cinco Técnicos de Capacitação e dois Técnicos Especialistas em *Software*. A Coordenação Nacional conta também com 20 Técnicos de Instrução Continuada e 20 Técnicos de Informática, distribuídos geograficamente em escritórios regionais, que apóiam as ações de acompanhamento e avaliação da implantação das 90 Unidades Casa Brasil.

4.1.3 Coordenação Local

A Coordenação Local foca no planejamento, elaboração e na gestão participativa dos projetos sociais comunitários articulados com o Conselho Gestor local. A Coordenação local é responsável pela instalação dos módulos e laboratórios, capacitação dos bolsistas e dos técnicos, atendimento e articulação comunitária, articulação com parceiros, articulação com Conselho Gestor e com lideranças locais para promover a gestão e avaliação participativa das ações, processos, resultados e impactos, prestação de contas e aperfeiçoamento para o desenvolvimento local sustentável. A realidade local é considerada para promoção e resgate de valores e identidades culturais, artísticas, vocacionais e de sustentabilidade.

As estratégias de gestão estabelecem redes de mobilização e articulação para desenvolvimento da autonomia individual e coletiva, participação e gestão comunitária, uso intensivo de tecnologias de informação e comunicação e do *software* livre, redes de produção de conteúdos, comunidades de prática, redes de disseminação de conhecimento e cultura, com práticas avaliativas participativas e de controle social.

As soluções de tecnologia seguem a filosofia de *software* livre que dão suporte aos serviços de atendimento comunitário e ações de capacitação, avaliação e divulgação de resultados de forma pública e transparente via portal na internet.

4.1.4 Estrutura de Gestão

A gestão e a avaliação são integradas para apoiar as ações de instalação e funcionamento das Unidades Casa Brasil, segundo os princípios do atendimento inclusivo da população com a gestão participativa e o controle social. As ações de gestão compreendem aspectos relativos à instalação física das Unidades Casa Brasil; gerenciamento do atendimento da comunidade; capacitação de gestores e técnicos; comunicação e articulação da rede social para a gestão participativa e constituição do Conselho Gestor; acompanhamento e avaliação continuada dos processos para fins de *feedback* e da avaliação de resultados e impactos. Esses processos são organizados segundo uma estrutura de gestão apresentada na Figura 4.2.



Figura 4.2: Estrutura de Gestão Casa Brasil (Brandão et al., 2005)

A gestão da infra-estrutura trata das questões de adequação física, de instalação dos equipamentos, infra-estrutura tecnológica, de redes de comunicação e materiais necessários para o funcionamento das unidades e atendimento comunitário. A capacitação trata da produção de materiais pedagógicos e desenvolvimento de projetos de formação dos agentes gestores e comunidade. A comunicação sistematiza o registro, compartilhamento e divulgação de informações e experiências pelos agentes, parceiros e comunidade promovendo a valorização das identidades e das redes sociais, bem como da articulação dos bolsistas, colaboradores e Conselho Gestor para a gestão compartilhada e a realização dos projetos sociais. A gestão da produção e compartilhamento de conhecimentos é realizada com o suporte de sistemas informacionais tais como Sistema de Gestão, Portal Casa Brasil, como também de ferramentas livres e gratuitas, como o *Moodle*, para a produção colaborativa.

4.1.5 Gerenciamento de Projetos Sociais

A gestão Casa Brasil adota normas e padrões de gerenciamento de projetos, segundo práticas amplamente aplicadas e inovadoras. Um projeto é definido como um esforço temporário empreendido para criar produtos, serviços ou resultados exclusivos. Uma outra característica de projetos é da elaboração progressiva que significa o desenvolvimento em etapas, não devendo ser confundido com aumento do escopo do projeto. Um modelo para gerenciamento de projetos sociais é definido e consiste da aplicação de conhecimentos, habilidades, ferramentas e técnicas às atividades dos projetos sociais a fim de atender os seus requisitos, por meio da integração dos processos de: iniciação, planejamento, execução, monitoramento/controlado e encerramento de projetos (PMI, 2005).

Os processos de gestão envolvem atividades e produtos específicos e inclui a identificação das necessidades e demandas locais; o estabelecimento de objetivos claros e alcançáveis; o balanceamento das demandas conflitantes quanto aos requisitos de qualidade, escopo, tempo e custo; adaptação das especificações, dos planos e da abordagem às diferentes preocupações e expectativas dos diversos atores interessados; a definição prévia dos indicadores de monitoramento e avaliação dos resultados e impactos. O modelo define as informações básicas para iniciar, planejar, executar, monitorar e encerrar projetos sociais no Sistema de Gestão Casa Brasil (SGCB), bem como as funcionalidades e serviços básicos de atendimento à comunidade.

As potencialidades e demandas locais subsidiam o planejamento e a elaboração de Projetos Sociais nas Casas que são concebidos de forma articulada com agentes da comunidade local e com outras Casas Brasil. A realidade local é considerada a partir das demandas e potenciais locais. A estrutura de gestão apóia as ações de planejamento, gestão e avaliação dos projetos, articulados com os Conselhos Gestores e integrando diversos recursos e módulos. Os projetos sociais subsidiam as bases de dados de sistemas informacionais tais como o Sistema de Gestão Casa Brasil (SGCB) e o Sistema de Avaliação.

4.2 Abordagem participante da avaliação do Casa Brasil

O Modelo MAPIDS foi aplicado ao Projeto Casa Brasil para analisar os resultados parciais. A abordagem educacional e participante da avaliação foi iniciada com a formação da equipe da Coordenação Nacional em junho de 2006 e a realização de um Curso de Avaliação de Projetos Sociais - Módulo de Planejamento, na modalidade à distância.

O curso teve por objetivo geral oportunizar para os gestores do projeto a percepção da re-

levância do seu papel como avaliador para o sucesso do projeto criando um espaço de colaboração para a definição dos indicadores e planos de avaliação para o Projeto Casa Brasil. Durante a capacitação os participantes realizaram atividades relacionadas à aprendizagem formal dos fundamentos da avaliação de programas, bem como construíram coletivamente a definição das dimensões e variáveis componentes dos indicadores do modelo, nos níveis do contexto social, dos indivíduos e da Unidade, como também dos indicadores de cada um dos módulos componentes da Casa Brasil.

A formação foi desenvolvida com o uso da ferramenta *Moodle*, num curso de extensão à distância em *Avaliação de Programas Sociais Casa Brasil – Módulo de Planejamento*, de 36 horas, promovido como curso de extensão pela UnB. O processo envolveu discussões em fórum e a construção colaborativa das variáveis componentes dos indicadores do modelo, com o uso da ferramenta *Wiki* (Brandão et al., 2005).

O curso foi elaborado para atender aos agentes gestores do Projeto Casa Brasil e aos representantes indicados pelas Instituições Parceiras para acompanhar e avaliar as ações realizadas nas Unidades de sua abrangência e responsabilidade. A equipe capacitada envolveu os membros da Coordenação Nacional, os 20 Técnicos de Instrução Continuada e 20 Técnicos de Informática. Do total de 57 alunos efetivamente matriculados, 25 (43,8%) concluíram o curso e alcançaram média para aprovação. A evasão foi maior para os os Técnicos de Informática que ingressaram no curso uma semana após o ingresso no Projeto Casa Brasil o que gerou certa dificuldade para acompanhar o curso. O ingresso no curso foi livre e não obrigatório.

De forma geral, os conteúdos utilizados no curso foram bem avaliados pela maioria dos alunos. Essa avaliação positiva pode indicar que é possível apresentar conteúdos complexos e densos em cursos de curta duração para públicos não-especialista, desde que se utilize estratégias de ensino/aprendizagem adequadas ao perfil do sujeito da aprendizagem.

Durante o curso, observou-se que havia percepções distintas sobre os objetivos do projeto que puderam ser evidenciadas e pactuadas por uma construção e compreensão comum nos fóruns do curso e na consolidação final, conforme pode ser observado no Apêndice 1.

A abordagem pedagógica mostrou-se satisfatória a partir dos resultados de avaliação do curso documentados em relatório, especialmente porque os elementos conceituais do modelo de avaliação e dos aspectos éticos puderam ser desenvolvidos junto com uma reflexão e construção coletiva dos objetivos e variáveis do modelo de avaliação do Projeto Casa Brasil. Essa experiência evidenciou também uma baixa participação dos alunos nos fóruns, especialmente dos Técnicos de Instrução Continuada. Esse padrão de comportamento para os Técnicos de Instrução Continuada pode comprometer a mobilização e o compartilhamento de conhecimen-

tos para a construção e produção coletiva pelo projeto. Portanto, os métodos devem incentivar e promover essa prática colaborativa.

4.2.1 Definição colaborativa dos objetivos do projeto

Os objetivos declarados nos documentos oficiais do Projeto Casa Brasil (CNPq, 2005b) (CNPq, 2005a) e pelos *stakeholders*, os quais foram levantados e definidos para se estabelecer as bases da avaliação do Projeto. Esses objetivos, denominados de objetivos conceituais, foram redefinidos e traduzidos em objetivos operacionais.

Os objetivos conceituais são, em geral, coerentes com o projeto, porém não necessariamente atendem aos requisitos necessários para os propósitos da avaliação. Os objetivos operacionais, por outro lado, devem ser passíveis de observação e medida, por meio de comportamentos explícitos, resultados ou dados, que podem ser traduzidos em julgamentos de valor consistentes e válidos.

Os objetivos operacionais, portanto, são descritos por seus elementos e informações constitutivos e sua intenção é refletir uma tradução operacional dos objetivos conceituais. Os objetivos conceituais e operacionais são divididos em: objetivos de implementação, referentes à infra-estrutura necessária para início e funcionamento do projeto; objetivos intermediários, definidos em função dos processos necessários para alcançar mudanças e inclusão social; objetivos de resultados, definidos em função dos produtos, resultados e mudanças desejadas a partir da intervenção do projeto ou módulo; e objetivos de inclusão social, referentes às mudanças esperadas para o desenvolvimento sustentável local e regional.

Os objetivos conceituais e operacionais de avaliação do Projeto Casa Brasil foram levantados e definidos de maneira colaborativa durante o programa de capacitação à distância em Avaliação de Projetos Sociais Casa Brasil – Módulo de Planejamento. A avaliação final do curso confirmou a efetividade da estratégia de construção colaborativa (MCT/SECIS – ITI, 2006b). O Apêndice 1 apresenta a consolidação dessas definições de objetivos conceituais e operacionais do Projeto Casa Brasil.

4.2.2 Definição de variáveis do modelo de avaliação Casa Brasil

O modelo MAPIDS foi consolidado para o Projeto Casa Brasil a partir da definição das variáveis componentes dos indicadores do modelo e de suas escalas e critérios de avaliação (Apêndice 4). Essas definições foram construídas a partir da compreensão do grupo sobre os conceitos de eficiência, eficácia e efetividade social almejadas (Januzzi, 2001). Esse debate

não poderia ficar restrito aos especialistas ou à equipe de avaliação. Ao contrário, deve ser amplamente debatido para que o projeto possa ser verdadeiramente apropriado pelos seus atores a partir de uma compreensão crítica sobre os seus indicadores. Um aspecto importante desse método é que as pessoas são valorizadas e são estimuladas a contribuir com o processo de avaliação favorecendo o seu engajamento no projeto.

Portanto, durante o Curso de Avaliação de Projetos Sociais, as definições de cada indicador do Modelo MAPIDS foram compartilhadas e debatidas em fórum. A partir do entendimento do grupo sobre cada módulo Casa Brasil, sobre os objetivos pactuados e sobre o modelo geral de indicadores MAPIDS, as definições das variáveis dos indicadores foram consolidadas em um banco de dados. Essas variáveis foram utilizadas na elaboração dos questionários e instrumentos de levantamento de dados, como também foram utilizadas para a definição do plano de coleta junto às audiências e para a definição de medidas de efetividade, desempenho e de eficácia do Projeto.

4.2.3 Abordagem participante de intervenção no contexto: Elaboração de Projetos Sociais

Uma oficina de Elaboração de Projetos Sociais Casa Brasil foi proposta com o uso da plataforma *Moodle* e realizada como piloto na Unidade de Itapoã, Distrito Federal, em junho de 2008. A oficina teve por objetivo sensibilizar e preparar as pessoas para elaborar, de forma colaborativa e participativa, projetos sociais comunitários para a Casa Brasil, que considerasse a realidade e o contexto local, visando ao desenvolvimento social sustentável no âmbito da comunidade e do seu entorno. Essa abordagem procura estimular o desenvolvimento de projetos comunitários segundo as necessidades locais e associados aos indicadores sociais de vulnerabilidade do contexto conforme previsto no modelo de avaliação. Um roteiro foi definido para apoiar as dinâmicas de produção colaborativa durante a oficina semi-presencial (Apêndice 5). Um ambiente virtual *Moodle* foi preparado para apoiar as dinâmicas de trabalho e de comunicação dos grupos durante a realização da oficina. Esse ambiente foi utilizado para orientar a elaboração de projetos e fomentar a colaboração em rede no ambiente virtual.

A oficina levou em conta a experiência dos alunos como fator motivador para o desenvolvimento das atividades e levantamento dos problemas. Os participantes foram confrontados com a reflexão sobre o seu papel e responsabilidade sobre as questões locais. A partir dos conceitos foram incentivados debates e a participação dos grupos sobre as ações alternativas de mudança da realidade. Os participantes foram convidados a elaborar projetos visando promover ações para modificar a realidade local.

Os métodos e as estratégias de gestão passo-a-passo para a elaboração participativa dos projetos foram apresentados e negociados com os grupos que se organizaram e distribuíram papéis e tarefas entre seus integrantes para a elaboração dos projetos durante a oficina. Ao final, os projetos foram avaliados pelo grupo para uma percepção crítica sobre os trabalhos desenvolvidos e para estabelecer critérios de prioridade nas ações identificadas.

Na experiência piloto de Itapoã, participaram do curso 34 pessoas da comunidade. Elas produziram cinco projetos sociais nas temáticas de Educação, Saúde, Minha Cidade, Profissionalização e Cultura. Essa experiência se mostrou efetiva e será reproduzida nas demais unidades. Os projetos foram submetidos a outras fontes de fomento e dois projetos estão sendo realizados com o apoio da comunidade. O Conselho Gestor da Unidade foi criado e constituído após a oficina ter sido realizada. Os vínculos da rede social foram fortalecidos, o que permitiu melhor interação para a realização das ações de intervenção local comunitária.

4.3 Plano de Coleta de dados

Uma vez realizado o treinamento dos principais gestores e participantes do Projeto Casa Brasil, a equipe de avaliação foi conduzida para os passos seguintes de instrumentação e planejamento da coleta de dados em campo e através da internet. Evidentemente que alguma estruturação da coleta de dados já tinha sido iniciada nas fases preparatórias já descritas. Nas seções seguintes são descritas as fontes de coleta de dados, a amostra investigada. É importante assinalar que os procedimentos descritos a seguir foram planejados com a expectativa de serem seguidos durante a implementação do projeto. A questão temporal e dificuldades naturais de campo, no entanto, nem sempre permitem que todas as etapas ou mesmo tipo de dados, sejam coletados e analisados nos primeiros meses ou anos de um projeto complexo como o Projeto Casa Brasil. Até o momento da redação deste trabalho, apenas parte do que foi planejado foi coletado e analisado. A avaliação guiada pelo MAPIDS continua sendo realizada e implementada enquanto o Projeto existir.

4.3.1 Fontes de coleta de dados

Como primeiro passo nessa nova etapa de avaliação com o MAPIDS, as fontes de informações, métodos e procedimentos de coleta foram definidos para cada indicador e planejados de acordo com as audiências envolvidas, informações a serem coletadas, tipos e níveis de análise do modelo de avaliação. As fontes de informações incluem os indivíduos direta e indiretamente ligados ao Projeto, seja no âmbito nacional seja no âmbito local. A decisão sobre as fontes

de dados é importante para poder representar todos os indicadores. É importante não haver distorção da realidade na coleta e decidir sobre o método mais adequado em função do tamanho da amostra, facilidade de aplicação e adequação do método ao indicador do MAPIDS. Os dados representados na Tabela 4.1 listam as fontes de coleta de dados das audiências previstas no plano de coleta de avaliação do Projeto.

4.3.2 Delineamentos da amostra

Foram definidas como amostras para o início da coleta de dados os bolsistas da coordenação nacional e das unidades. Uma amostra aleatória simples foi planejada para o grupo de beneficiários diretos, com estratos aleatórios por faixa (até 10 anos, 10-15, 16-24, 25-44, 45-64, 65-74, 74 anos ou mais) e com amostra de segmento de minoria de portador de necessidades especiais. A amostra foi constituída de maneira proporcional ao número de pessoas do cadastro da unidade, num fator de proporcionalidade de 50. É previsto também o estudo das unidades de agregação definidas pela área de abrangência da unidade Casa Brasil, com entrevistas semi-estruturas para a prefeitura local, escolas do bairro, ONGs ou associações locais, comércio local, pessoas do bairro e membros da família que podem subsidiar as análises de efeitos e impactos do Projeto no contexto social.

4.3.3 Métodos de coleta de dados

A informação coletada, o método e o instrumento deveriam ser capazes de representar os construtos do modelo. A qualidade técnica, relevância, utilidade, além da clareza e precisão quanto à representação do construto, dependem do plano de coleta. Aspectos éticos e legais da coleta, custos, viabilidade dos procedimentos de coleta no ambiente, prazos, validade e fidedignidade para os objetivos da avaliação deveriam ser considerados. O plano de coleta e de elaboração dos instrumentos deveriam ser preferencialmente discutidos com os *stakeholders* para que a avaliação não fosse comprometida. O plano de coleta definiu e relacionou as fontes, a amostra, os indicadores e os métodos escolhidos para se construir a base dos procedimentos de levantamento de dados que permitiria a validação dos construtos do modelo (Tabela 4.2).

Tabela 4.1: Fontes de dados de avaliação

Coordenação Nacional	Sigla
1. Coordenador Executivo	CE
2. Coordenador Nacional	CN
3. Membros do Comitê Gestor	MCG
4. Membros do Comitê Executivo	MCE
5. Parceiros institucionais	PI
6. Coordenadores de Capacitação	CO
7. Técnicos de Capacitação	TC
8. Técnicos Especialistas em Software	TS
9. Técnico de Instrução Continuada	TIC
10. Técnicos de Informática	TEC

Coordenação Local	Sigla
1. Coordenador da Casa Brasil	CC
2. Técnico Estúdio Multimídia	TM
3. Técnico de Laboratório de Informática ou de Ciências	TL
4. Coordenador de Telecentro	CT
5. Monitor de Telecentro	MT
6. Técnico Unidade e da Sala de Leitura	TU
7. Voluntários e estagiários	VE
8. Conselho Gestor da Unidade	CG
9. Parceiros	PA

Usuários da Unidade	US
1. Crianças (até 10 anos)	U1
2. Jovens (de 10 a 15 anos; de 16 a 24 anos)	U2
3. Adultos (de 15 a 44; de 45 a 64 anos)	U3
4. Idosos (acima de 74 anos)	U4
5. Portador de necessidades especiais	U5

Contexto local	Sigla
1. Prefeitura e governo local	PR
2. Delegacia	DP
3. Escolas	ES
4. ONGs ou associações locais	OG
5. Comércio	CO
6. Bairro	BA
7. Família	FA
8. Documentos e registros	DO

4.3.4 Procedimentos de coleta de dados

Os procedimentos de coleta de dados utilizaram instrumentos de pesquisa e análise documental para representar:

- a expressão e a descrição da realidade pelos agentes envolvidos;
- a análise crítica de suas próprias ações, processos e relações para fins de tomada de consciência sobre os limites e possibilidades do grupo;
- a construção coletiva e criativa de conhecimentos para propor e promover ações de mudanças necessárias na realidade; e
- a reflexão da ação para monitoramento, controle social e auto-gestão da unidade em foco.

As técnicas de coleta e apresentação de dados são acessíveis para pessoas não especialistas e sua atividade principal consiste do levantamento e da análise de reações dos sujeitos frente ao Projeto. A abordagem garante o sigilo aos informantes e o controle sobre o uso das informações reconhecendo a necessidade de prudência no uso da informação com uma negociação periódica de suas relações com os agentes. Um dos critérios de sucesso é o número de pessoas que colaboram e que participam da avaliação (Brandão & Rêgo, 2007). As análises das opiniões coletadas pelos sujeitos são sistematizadas por gráficos de frequência disponibilizados para acesso público, de maneira interativa, no portal do Projeto Casa Brasil, pelo *link* Avaliação (acesso www.casabrasil.gov.br).

4.3.5 Análise Documental

As análises documentais foram propostas com a finalidade de complementar as informações obtidas ou de desvelar aspectos novos de um problema. Buscou-se identificar informações factuais a partir de questões de interesse e problemas que foram explorados por outros métodos. As análises envolveram os documentos oficiais e registros realizados no ambiente virtual, relatórios, portal do projeto, atas do Comitê Gestor e do Comitê Executivo; documentos institucionais da Secretaria Executiva e Coordenação Nacional; relatórios de capacitação, de implementação e de avaliação; registros de gestão no ambiente *DotProject*; registros de interações nos ambientes *Moodle* Casa Brasil, *Moodle* Gestão, *Moodle* Cursos e *Moodle* TEC; análise de mídias e documentos normativos; produtos de capacitação e software utilizados e serviços disponibilizados. Os relatórios produzidos estão publicados no portal do Projeto Casa Brasil, pelo *link* Avaliação (acesso www.casabrasil.gov.br).

4.3.6 Entrevistas Individuais e em Grupo

As entrevistas individuais e em grupo de natureza semi-estruturada, livre e participante foram propostas para serem utilizadas para promover a reflexão, debate, análise de depoimentos e observação das relações dialógicas durante o processo de coleta de dados. As entrevistas são caracterizadas por um roteiro básico fundamentado nas questões relevantes referentes às dimensões do modelo e as questões gerais orientadoras de análise.

Nas entrevistas, abre-se espaço para se propor temas e questões de acordo com as necessidades e interesses locais, promovendo situações ou tarefas que favoreçam o diálogo, a discussão, a busca e a análise crítica sobre o funcionamento real do projeto. A ação seguinte à avaliação participante é estimular a iniciativa do grupo na reformulação e recondução do projeto e das ações em curso.

A entrevista é usada para o aprofundamento de pontos levantados pelas outras técnicas e demais aspectos subjetivos constantes da realidade social do projeto, para que sejam sinalizados e compartilhados entre os atores. Trata-se de uma estratégia de aproximação da realidade objeto de análise, buscando-se também compreender as crenças, valores e desejos dos atores sociais envolvidos. Assim, a entrevista permite a contextualização, bem como a interpretação da dinâmica dos grupos entrevistados, esclarecendo aspectos que de certa forma permaneciam obscurecidos ou que não foram ditos.

4.3.7 Questionários estruturados

Os questionários estruturados foram propostos para as amostras de abrangência nacional de grande quantidade de pessoas tais como dos bolsistas e usuários. Os questionários foram e continuam sendo aplicados conforme delineamento amostral da Tabela 4.2. Alguns dos instrumentos já aplicados e que foram utilizados nas análises estão apresentados nos Apêndices 2 e 3. Os instrumentos, após validação conceitual e empírica serão também disponibilizados no portal do Projeto no portal do Projeto Casa Brasil, pelo *link* Avaliação (acesso www.casabrasil.gov.br). Os instrumentos planejados são:

- Roteiro de Entrevista para o Coordenador Nacional (E01)
- Roteiro de Entrevista para o Coordenador Executivo (E02)
- Roteiro de Análise documental para o Comitê Gestor (D01)
- Roteiro de Análise documental para o Comitê Executivo (D02)

- Roteiro de Análise documental para o Parceiro Institucional (D03)
- Roteiro de Relatório da Capacitação, Gestão e Avaliação (R01)
- Roteiro de Relatório Técnico de Capacitação (R02)
- Roteiro de Relatório Técnico Especialistas em Software (R03)
- Questionário para o Técnico de Instrução Continuada (Q01)
- Questionário para os Técnicos de Informática (Q02)
- Questionário para os Coordenadores da Casa (Q03)
- Questionário para os Bolsistas da Casa (Q04)
- Questionário para o Usuário - Jovem ou Adulto (Q05)
- Questionário para Membro do Conselho Gestor (Q06)
- Roteiro de Entrevista para Parceiros Institucionais Locais (E03)
- Roteiro de Entrevista para Prefeitura e Governo Local (E04)
- Roteiro de Entrevista para Delegacia Local (E05)
- Roteiro de Entrevista para Escolas Locais (E06)
- Roteiro de Entrevista para ONGs ou Associações Locais (E07)
- Roteiro de Entrevista para pessoas do comércio local (E08)
- Roteiro de Entrevista para pessoas moradoras do bairro (E09)
- Roteiro de Entrevista para pessoas da família de usuário (E10)

4.4 Plano de coleta de dados

As entrevistas estão planejadas para serem aplicadas ao Coordenador Nacional, Coordenador Executivo, representantes do governo local, de parceiros, de delegacias, de escolas, de ONGs, do comércio local, de pessoas do bairro e da família do usuário da Casa Brasil. Os questionários estão previstos para os usuários e bolsistas na unidade procurando-se atender aos estratos definidos e aos critérios de proporcionalidade do cadastro. Para a amostra de portador

de necessidades especiais, a abordagem aleatória ou de conveniência pode ser adotada, dependendo do tamanho do cadastro da unidade. O plano de coleta da Tabela 4.2 sintetiza as relações de fontes, métodos, tamanho da amostra e os indicadores do modelo.

4.5 Questões gerais orientadoras para as análises

A abordagem de investigação e análise qualitativa busca desenvolver propostas de redirecionamento das ações em curso para superar os problemas identificados pelas equipes. Busca-se promover a consciência crítica e o direcionamento das ações de acordo com os valores e compromissos assumidos, quer seja de âmbito da Coordenação Nacional como também no âmbito da Coordenação Local. A partir dos dados coletados e sistematizados, investiga-se relações entre variáveis do modelo que explorem fatores críticos e de sucesso para diagnóstico sobre a adequação dos recursos, meios e processos para as análises de eficiência, eficácia e efetividade social do Projeto.

Um conjunto de questões gerais orientadoras das análises incluem perguntas que exploram a compreensão do Projeto nos seguintes aspectos:

- Quais ações estão sendo implementadas no âmbito do Projeto e da Unidade Casa Brasil?
- As ações implementadas estão gerando resultados relevantes para a população a que se destina?
- Quais fatores críticos e facilitadores estão influenciando o sucesso do Projeto Casa Brasil e das unidades em foco?
- Quais ações podem ser empreendidas para superar os problemas e questões identificadas?

Essas questões fundamentam o problema de investigação para saber se o MAPIDS, proposto para avaliar o Projeto Casa Brasil, atende às demandas de investigação sobre os resultados de desenvolvimento social e, ainda, descobrir em que medida esses resultados expressam a ampliação da cidadania, a promoção da geração de trabalho e renda, a popularização da ciência e da arte, o acesso e a produção de informação, conhecimentos e cultura para contribuir com a redução das desigualdades sociais.

Portanto, essas questões podem ser abordadas pela seleção adequada de métodos e técnicas de coleta de informações, bem como da mediação e das interações dos atores envolvidos, apoiados por metodologias e instrumentos elaborados e aplicados de maneira planejada, sistemática e

Tabela 4.2: Plano de coleta: Fonte x Método x Amostra

FONTE	CN	CE	MCG	MCE	PI	CC	TC	TS	TIC	TEC	CC	TM	TL	CT	MT	TU	VE	US	CG	PA	PR	DE	ES	ONG	CO	BA	FA
A	01	01	5	5	3	3	3	2	20	20	1	1	1	1	1	1	1	50	30	1	1	1	1	2	1	2	1
Método	E	E	D	D	D	R	R	R	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	E	E	E	E	E	E	E	E
	01	02	01	02	03	01	02	03	01	02	03	04	04	04	04	04	04	05	06	03	04	05	06	07	08	09	10
IF						X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X							
IT						X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X						
IH						X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X						
IO	X	X	X	X	X	X			X		X									X	X						
GA	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X						
GF	X	X	X	X	X	X			X		X								X	X							
GS						X			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X						
GC						X			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X						
RA						X			X		X							X	X	X	X						
RH						X			X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X						
RO									X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X						
RP									X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X						
DC									X		X							X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
DU									X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X						
DI									X		X							X	X	X	X						

A – Amostra referente à fonte e ao método

permanente. Destaca-se especialmente a necessidade da contribuição e participação crítica dos atores envolvidos para se promover, como consequência, o alcance dos resultados almejados de desenvolvimento local.

Nesse contexto, a avaliação é compreendida como um serviço de informação à comunidade onde o pluralismo de valores, cultura, interesses são reconhecidos e representados na formulação e investigação do tema. O valor básico da avaliação é uma coletividade de cidadãos informados e críticos. Nesse contexto, o avaliador atua como um mediador da troca de informações entre grupos ou indivíduos que desejam conhecimentos recíprocos. Portanto, a avaliação do projeto levanta questões de ordem política, estratégica e operacional. Essas questões subsidiam o levantamento de dados e as análises, segundo os procedimentos e métodos descritos.

4.6 Análise Política e Estratégica

A análise política e estratégica do Projeto trata das questões afetas às articulações e fomento entre os parceiros institucionais e a esfera pública de âmbito federal, do estado ou município e de âmbito local. As questões orientadoras gerais formuladas são:

1. Os prazos foram cumpridos para implementação inicial do Projeto?
2. O orçamento foi suficiente para a implementação e operacionalização do Projeto?
3. As parcerias institucionais foram efetivas e cumpriram os papéis que lhe foram atribuídos?
4. A estrutura e os mecanismos governamentais de gestão (estratégica, tática, operacional e participativa) do Projeto foram adequados?
5. Os documentos normativos e regimentais definidos para orientação das ações de coordenação e gestão do Projeto foram adequados?
6. As deliberações tomadas para a implementação e operacionalização do Projeto foram realizadas de maneira satisfatória e no tempo adequado para o desenvolvimento de suas ações?
7. Foram realizadas ações de avaliação inicial e de avaliações temporais visando analisar o impacto do Projeto na inserção da comunidade local na universalização do acesso e uso da tecnologia da informação?

8. Foram realizadas ações de avaliação visando analisar o impacto do Projeto na redução da miséria e na autonomia coletiva dos segmentos excluídos?

4.7 Análise Executiva

A análise executiva do projeto trata das questões afetas às ações executivas e de articulações institucionais da esfera pública de âmbito federal, do estado ou município e de âmbito local. As questões orientadoras gerais formuladas são:

1. O processo de seleção e contratação dos parceiros cumpriu os princípios e objetivos estabelecidos no documento de definição do Projeto e no edital de seleção das propostas?
2. A adequação das instalações físicas foram realizadas segundo os requisitos definidos pelo edital do Projeto e de seleção das propostas?
3. A entrega dos equipamentos e mobiliário ocorreu de forma a atender os requisitos de edital?
4. A seleção e contratação dos bolsistas foi realizada de acordo com os requisitos especificados no Projeto e no edital?
5. As capacitações realizadas cumpriram os princípios e finalidades preconizados pelo Projeto do ponto de vista técnico, da formação cidadã, da gestão participativa, da gestão de conhecimentos e do atendimento inclusivo?
6. Foram produzidos e publicados conteúdos para apoiar a gestão técnica, social e de conhecimentos da Rede Casa Brasil?
7. A implementação das unidades e seus módulos ocorreu de acordo com o previsto no edital?
8. Foram realizadas ações de fomento para articulações sociais, atendimento inclusivo do cidadão, gestão participativa e cidadã, identificação de parceiros, de necessidades, de sustentabilidade social e potencialidades comunitárias?
9. Foram implantados sistemas de gestão e coleta de informações precisas sobre o Projeto para a avaliação dos resultados e impactos como boa prática de gestão?

4.8 Análise Operacional

A análise operacional do Projeto trata das questões afetas às ações executivas e de articulações institucionais comunitárias de âmbito local. As questões orientadoras gerais formuladas são:

1. A gestão orçamentária e financeira é satisfatória para a implementação e operacionalização da Unidade?
2. As parcerias foram efetivas e cumpriram os papéis que lhe foram atribuídos?
3. A estrutura e os mecanismos de gestão participativa da Unidade são satisfatórios?
4. Os documentos normativos e regimentais definidos para orientação das ações de coordenação e gestão da unidade são adequados e suficientes?
5. As deliberações tomadas para a implementação e operacionalização da unidade são realizadas de maneira satisfatória e no tempo adequado para o desenvolvimento dos projetos e ações sociais previstas?
6. A seleção e a contratação dos bolsistas foram realizadas de acordo com os requisitos especificados no Projeto e no edital?
7. A adequação da instalação física foi realizada segundo os requisitos definidos pelo edital?
8. A entrega dos equipamentos e mobiliários ocorreu de forma a atender os requisitos de edital?
9. As capacitações realizadas cumpriram os princípios e finalidades preconizados pelo Projeto do ponto de vista técnico, da formação cidadã, da gestão participativa e da gestão de conhecimentos?
10. Foram produzidos e publicados conteúdos para apoiar a gestão técnica, social e de conhecimentos da Unidade e da rede Casa Brasil?
11. A implementação da unidade e de seus módulos ocorreu de acordo com o previsto no plano de implementação da Unidade e de acordo com o edital?
12. Foram realizadas ações de fomento para articulações sociais, atendimento inclusivo do cidadão, gestão participativa e cidadã, identificação de parceiros, de necessidades, de sustentabilidade social e potencialidades comunitárias?

13. Foram implantados sistemas de gestão e coleta de informações precisas sobre o Projeto para a avaliação do impacto e como boa prática de gestão?

4.9 Portal de Avaliação do Casa Brasil

O portal de Avaliação do Casa Brasil, no endereço www.casabrasil.gov.br, link Avaliação, integra as funções de:

- Informação sobre os princípios e métodos de avaliação;
- Comunicação sobre os resultados parciais de avaliação do projeto;
- Coleta de dados de avaliação do projeto para os vários atores; e
- Diálogo estruturado para promover a participação democrática e a cidadania.

Essas funções são disponibilizadas no portal da avaliação do Projeto Casa Brasil (Figura 4.3). A proposta é criar um espaço de diálogo qualificado entre os cidadãos atendidos pelo Projeto, bem como de criar mecanismos de transparência das ações para promover o controle social.

4.10 Análises descritivas, normativas e explicativas

As análises procuraram identificar a eficácia e efetividade social do Projeto para construir conhecimentos e inferências sobre as mudanças e contribuições observadas, bem como tecer recomendações para revisões e reformulações do Projeto segundo as questões gerais orientadoras formuladas anteriormente.

As análises descritivas são disponibilizadas para as audiências via portal Casa Brasil, no link Avaliação, como relatórios analíticos para download ou documento web, com a representação gráfica das variáveis e indicadores do modelo de avaliação .



Figura 4.3: O Portal de Avaliação do Casa Brasil

A seleção de variáveis e indicadores para apresentação gráfica é feita de maneira seletiva e dinâmica por um sistema de informações para consulta pública via portal (Figuras 4.4, 4.5, 4.6 e 4.7).

Os resultados da pesquisa são representados por gráficos de barra, classificados em ordem decrescente de frequência, como exemplificado na Figura 4.8. Dessa forma, os dados são disponibilizados para a análise crítica de todos os atores, de maneira ampliada pela internet.

As análises normativas podem ser utilizadas, por exemplo, para estabelecer critérios de segmentação da amostra por estratos. O objetivo pode ser de aprofundar questões identificadas nas análises descritivas ou para investigação de um substrato da amostra.



MCT / SECIS / ITI
PROJETO CASA BRASIL
Questionário 03 - Coordenador

[Como funciona?](#)

Este programa é um software de apoio à análise dos resultados de questionário do Projeto Casa Brasil aplicado aos Coordenadores de unidades. Dentro do ambiente é possível gerar gráficos de acordo com temas de interesse previamente escolhidos.

Como funciona:

1. Selecione da lista um dos temas de interesse;
2. Depois, marque um ou mais itens desejados com o mouse;
3. Aperte a seta em direção ao quadro direito;
4. Caso deseje, escolha novos itens, repetindo os passos 2 e 3;
5. Clique em *gerar gráficos* e aguarde a visualização das informações.

Área

Amostra: 40 questionários aplicados

Figura 4.4: Portal de Avaliação - Seleção de área de interesse

Como funciona:

1. Selecione da lista um dos temas de interesse;
2. Depois, marque um ou mais itens desejados com o mouse;
3. Aperte a seta em direção ao quadro direito;
4. Caso deseje, escolha novos itens, repetindo os passos 2 e 3;
5. Clique em *gerar gráficos* e aguarde a visualização das informações.

Área


3 Módulos instalados

Item

Escolha um ou mais itens para gerar o gráfico.
Os itens à direita são os itens selecionados para a geração do gráfico.

<div style="border: 1px solid gray; padding: 2px;"> <ul style="list-style-type: none"> 01 - O Auditório está pronto para uso público 02 - O Telecentro está pronto para uso público 03 - A Sala de Leitura está pronta para uso público 04 - O Laboratório Multimídia está pronto para uso público 05 - O Laboratório de montagem e reciclagem de computad 06 - A Oficina de Rádio está pronta para uso público 07 - O Laboratório de divulgação da ciência está pronto para </div>	<div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center; gap: 5px;"> ⇌ ⇌ ⇌ </div>	<div style="border: 1px solid gray; height: 60px; width: 100%;"></div>
--	---	--

Figura 4.5: Portal de Avaliação - Lista de itens disponíveis para gerar o gráfico



Questionário U3 - Coordenador

[Como funciona?](#)

Este programa é um software de apoio à análise dos resultados de questionário do Projeto Casa Brasil aplicado aos Coordenadores de unidades. Dentro do ambiente é possível gerar gráficos de acordo com temas de interesse previamente escolhidos.

Como funciona:

1. Selecione da lista um dos temas de interesse;
2. Depois, marque um ou mais itens desejados com o mouse;
3. Aperte a seta em direção ao quadro direito;
4. Caso deseje, escolha novos itens, repetindo os passos 2 e 3;
5. Clique em *gerar gráficos* e aguarde a visualização das informações.

Área
3 Módulos instalados

Item

Escolha um ou mais itens para gerar o gráfico.
Os itens à direita são os itens selecionados para a geração do gráfico.

02 - O Telecentro está pronto para uso público	⇌	01 - O Auditório está pronto para uso público
04 - O Laboratório Multimídia está pronto para uso público	⇌	03 - A Sala de Leitura está pronta para uso público
05 - O Laboratório de montagem e reciclagem de computadores	⇌	
06 - A Oficina de Rádio está pronta para uso público	⇌	
07 - O Laboratório de divulgação da ciência está pronto para uso público	⇌	

Figura 4.6: Portal de Avaliação - Itens selecionados

Área
3 Módulos instalados

Item

Escolha um ou mais itens para gerar o gráfico.
Os itens à direita são os itens selecionados para a geração do gráfico.

	⇌	01 - O Auditório está pronto para uso público
	⇌	03 - A Sala de Leitura está pronta para uso público
	⇌	02 - O Telecentro está pronto para uso público
	⇌	04 - O Laboratório Multimídia está pronto para uso público
	⇌	05 - O Laboratório de montagem e reciclagem de computadores
	⇌	06 - A Oficina de Rádio está pronta para uso público
	⇌	07 - O Laboratório de divulgação da ciência está pronto para uso público

Escala

Você selecionou mais de um item para montar o gráfico.
Agora você deve escolher um valor da escala para gerar o gráfico.

Sim

Gerar gráfico

Figura 4.7: Portal de Avaliação - Seleção do valor da escala



MCT / SECIS / ITI
 PROJETO CASA BRASIL
 Questionário 03 - Coordenador

Como funciona?

Gráfico
 Em exibição os valores da escala **Sim**

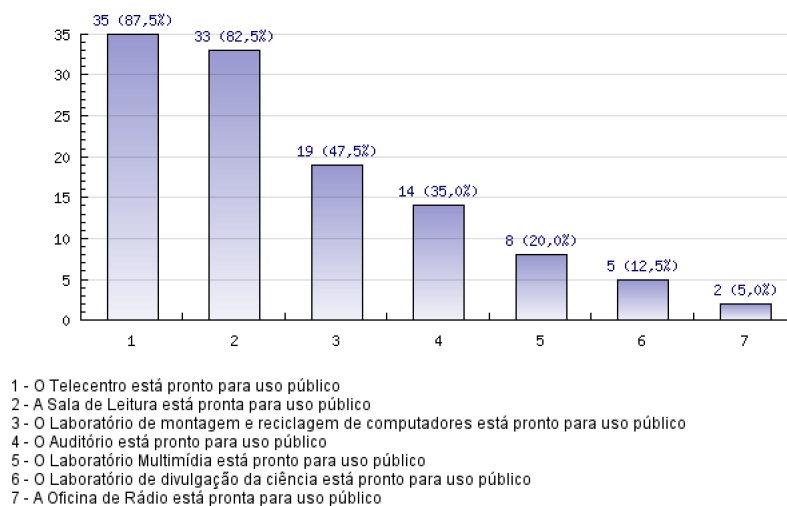


Figura 4.8: Apresentação gráfica da pesquisa de opinião para 40 coordenadores das Casas – junho 2007

5 Resultados Parciais ou de *feedback*

Neste capítulo apresentamos uma síntese dos principais resultados obtidos até o momento da elaboração desta tese. Inicialmente, estão descritos os resultados obtidos com as opiniões dos 40 coordenadores das Unidades em funcionamento em junho de 2007, de maneira a se estabelecer referências úteis sobre o desenvolvimento do Projeto, segundo o modelo de indicadores do MAPIDS.

5.1 Análise de Adequação de Recursos ou Insumos

As análises de adequação dos recursos ou insumos do Projeto buscou investigar a opinião dos coordenadores acerca das condições de adequação da infra-estrutura física, material, humana e orçamentária destinada ao projeto. A partir dos resultados das opiniões dos coordenadores, identificou-se os indicadores que apresentaram médias baixas, ou de insuficiência, na análise de adequação.

5.1.1 Infra-estrutura Física (IF)

Os resultados revelaram que as Unidades, de maneira geral, estão adequadas para as atividades previstas pelo Projeto. Os equipamentos estão instalados para promover e atender aos padrões de acessibilidade universal, existindo melhorias a serem empreendidas quanto ao aspecto de acessibilidade aos Portadores de Necessidades Especiais.

As Unidades estão instaladas em áreas de vulnerabilidade, existindo certa ausência ou inoperância dos serviços de segurança pública para garantir o acesso com segurança e tranquilidade às imediações das Unidades. Observa-se baixo envolvimento da comunidade e do poder público local para enfrentamento dessa questão de acessibilidade dos usuários.

5.1.2 Infra-estrutura Tecnológica (IT)

As Unidades Casa Brasil são como ponto de referência na comunidade para acesso gratuito aos serviços e cursos, especialmente pela presença de Telecentros e das salas de leitura, com atividades permanentes durante o período regular.

Os demais módulos encontram-se em implementação não concluída, com precariedade nos serviços de conexão e acesso à Internet, o que é crítico para a efetivação adequada dos serviços básicos de atendimento comunitário e de compartilhamento de conhecimentos. A instalação dos softwares de gestão e de apoio aos bolsistas e usuários da Casa é precária, havendo dificuldades de atendimento ao público em horários para atender às pessoas trabalhadoras.

5.1.3 Infra-estrutura Humana (IH)

Os recursos humanos selecionados e mobilizados nas Unidades demonstram motivação para o trabalho e foram contratados por entrevistas e análise de currículo em cerca de 90% da amostra. Os bolsistas selecionados para as Casas apresentam-se com formação adequada às necessidades do Projeto.

A formalização dos contratos dos bolsistas junto ao CNPq foi efetivada com certa dificuldade para 48% da amostra e para 53% ocorre informalidade na vinculação de voluntários e estagiários.

5.1.4 Infra-estrutura Orçamentária (IO)

O plano orçamentário é garantido pelo proponente para 62% das Unidades, havendo desconhecimento e falta de acompanhamento do plano orçamentário e de aplicação por parte do Conselho Gestor das Unidades. Praticamente não há previsão orçamentária para o Projeto por parte do poder público local, sendo um problema a questão do equilíbrio financeiro ou apoio por parcerias locais. O cooperativismo como estratégia de sustentabilidade é fomentado em apenas 7,5% da amostra.

5.2 Análise da Eficiência da Gestão

A eficiência considera os resultados da opinião dos coordenadores sobre o desempenho de gestão, sistematizados pelos indicadores de Gestão Administrativa (GA), Gestão Financeira e de Sustentabilidade (GF), Gestão Social (GS) e Gestão de Conhecimento (GC).

5.2.1 Gestão Administrativa (GA)

A infra-estrutura física é mantida de maneira adequada quanto às condições de limpeza, iluminação e funcionamento para o atendimento comunitário e para a realização das atividades previstas. As Unidades e bolsistas receberam orientações para instalação dos equipamentos e mobiliários. De forma geral, as avaliações são sistemáticas e regulares para os bolsistas e para as atividades realizadas segundo 70% dos coordenadores. Existem modelos de planejamento de projetos (75%) e de relatórios de prestação de contas (67%).

Observa-se a falta de orientação sobre contratos e parcerias e de modelos e instrumentos de formalização dessas relações, o que provavelmente justifica a dificuldade das Unidades de estabelecerem ações de fomento e apoio. Observa-se ainda dificuldades para cerca de 50% da amostra em executar ações formais de acompanhamento e de prestação de contas. Para 45% da amostra, foi realizado um plano de ações de implantação e atendimento comunitário e, para a maioria (mais de 70%) evidencia-se a carência de manuais, normas de funcionamento da Casa e de atendimento comunitário inclusivo.

A gestão participativa com o Conselho Gestor ocorre em 20% das Unidades, ainda que o atendimento comunitário seja realizado por projetos negociados com a comunidade para 50% da amostra. Existem modelos para avaliação dos projetos (42%) e os relatórios das atividades e de prestação de contas são elaborados e apresentados para a comunidade local para apenas 25% da amostra. Os serviços de manutenção dos equipamentos atendem a apenas 10% das Unidades, evidenciando-se esses aspectos como questões críticas a serem superadas pela gestão.

5.2.2 Gestão Financeira e de sustentabilidade (GF)

Os recursos são garantidos pelo proponente para 62% das unidades com planejamento de ações de captação (57%) e contabilidade organizada periodicamente em planilha (52%). O Conselho Gestor acompanha os gastos e lançamento contábil para apenas 10% da amostra e praticamente não há evidência significativa de solução de sustentabilidade por meio de parcerias, cooperativismo ou de economia solidária. Esses dados evidenciam problemas nas dimensões de controle social e na sustentabilidade financeira do projeto.

5.2.3 Gestão Social (GS)

A gestão social apresenta-se como uma dimensão estratégica e potencial para o Projeto. Para a maioria das Casas (90%), a comunidade manifesta suas expectativas, interesses e neces-

sidades, enquanto as lideranças locais procuram contato com a coordenação e a gestão da Casa para 80% da amostra. Além disso, observa-se que a rede social atinge principalmente os indivíduos e intuições de outras comunidades e bairros (82%), moradores, associações e clubes (70%), escolas (67%), ONGs (65%), universidades ou centros de pesquisa (55%), governo local ou prefeituras (10%), bibliotecas (35%), organizações religiosas (35%), empresários (30%) e órgão de cooperação internacional (10%). Esses dados confirmam o potencial de articulação social do Projeto e a necessidade de melhorar a articulação com as bibliotecas.

Além disso, as metodologias e sistemáticas de consulta popular e de gestão participativa precisam ser aperfeiçoadas, pois atingem apenas 55% das Unidades pesquisadas, ainda que 67% da amostra afirmam que os projetos e ações sociais são elaborados de maneira participativa. Para 60% dos entrevistados, as responsabilidades e o papel do Conselho Gestor foram esclarecidos. Entretanto, evidencia-se a necessidade de ampliar as ações de comunicação e informação sobre Conselho Gestor uma vez que 57% afirmaram não terem constituído o Conselho Gestor e para apenas 32% da amostra, o Conselho Gestor se reúne de maneira freqüente. Os obstáculos são maiores quando se trata de regimento interno e estatuto de funcionamento, que praticamente estão abaixo de 20% da amostra.

5.2.4 Gestão de Conhecimentos (GC)

A capacitação, o portal e as bases de informação e conhecimentos definem a dimensão conceitual deste indicador. Quanto ao portal, 80% dos coordenadores manifestaram a opinião de que as informações são úteis e confiáveis e que as notícias e informações são atuais, esclarecedoras, facilmente localizadas e estão disponíveis na maior parte do tempo sem estar fora do ar (75%). Os coordenadores entendem que o portal oferece serviço para troca de experiências (77%) e serve para a construção coletiva do conhecimento (70%). Os problemas de funcionamento das páginas do portal são pequenos na opinião de 25% dos entrevistados.

Entretanto, serviços de informação, ajuda e orientação do portal foram apontados por 65% da amostra como fáceis de utilizar; com serviço para produção, apresentação e publicação de conteúdos (62%) e com privacidade dos dados preservada para 57% da amostra. Os serviços de e-gov estão disponíveis somente para 35% das Casas enquanto os serviços de acesso a bibliotecas virtuais estão disponíveis para 27% da amostra.

Quanto às ações de capacitação, a Casa promove cursos gratuitos de informática e software livre para 90% da amostra. Os bolsistas são capacitados (90%) e preparados para atendimento inclusivo da população (85%), como também para atender adequadamente às atividades que desenvolvem e às necessidades da Casa (62%). Além disso, os cursos realizados são avalia-

dos sistematicamente a cada oferta (72%), sendo oferecidos cursos de acesso a informações e serviços de governo eletrônico para 72% da amostra. As capacitações para os coordenadores (55%) e para acesso e pesquisa às informações e serviços em bibliotecas virtuais (52%) ocorrem e atendem às necessidades da Casa e da comunidade para 50% dos entrevistados.

Os aspectos críticos evidenciados referem-se aos cursos de formação de tutores (7%), de auto-gestão e sustentabilidade de projetos sociais (12%), de gestão e avaliação de projetos sociais (15%), de produção de materiais pedagógicos (20%), de elaboração de projetos sociais (22%) e de comunicação eletrônica e produção colaborativa (27%). O ambiente virtual de capacitação a distância é mais adequado para a capacitação dos bolsistas (47%) do que para a comunidade (25%). Esses dados apontam a necessidade de ampliar as ações de formação para essas temáticas.

As temáticas de atuação das casas são informática e cidadania digital (85%), cultura local e produção local (67%), direitos humanos (65%), reciclagem de computadores (62%), educação popular, educação ambiental e comunidades virtuais (60%), produção em *software* livre (52%), alfabetização e letramento (50%), empreendedorismo social e economia solidária (40%), equidade de gênero; governo eletrônico e cidadania (37%), protagonismo social e voluntariado (35%), produção multimídia (30%), popularização da ciência (25%) e produção de mídias de rádio (15%).

5.3 Análise da Eficácia dos Resultados

A eficácia é considerada em relação aos objetivos formulados e às metas estabelecidas. Além disso, a análise considera a opinião dos 40 coordenadores de Casas em funcionamento em junho de 2007 em relação ao nível de satisfação geral em relação ao Projeto Casa Brasil. O resultado evidenciou a taxa de 20% para pessoas muito satisfeitas e 62,5% para pessoas satisfeitas totalizando o nível de aceitação positiva de 82,5% dos coordenadores.

5.3.1 Resultado de Acessibilidade (RA)

Em relação à acessibilidade física e tecnológica, verifica-se o nível de satisfação dos coordenadores em relação à quantidade de pessoas atendidas. A pesquisa identificou 22,5% de coordenadores muito satisfeitos e 67,5% satisfeitos, totalizando um índice de aceitação de 90%. A insatisfação com a qualidade da conexão à internet é verificada para uma parcela significativa de 37,5% e 22,5% de coordenadores satisfeitos e muito insatisfeitos, respectivamente.

5.3.2 Resultado de Habilidades (RH)

Os resultados de habilidades desenvolvidas para os cidadãos atendidos pelo Projeto podem ser verificados e acompanhados pela medida de alfabetização digital social dos cidadãos. Um questionário de avaliação das habilidades de apropriação e uso autônomo das TICs no cotidiano foi construído e aplicado para 61 bolsistas das Unidades em funcionamento em novembro de 2007 (Apêndice 2). Os resultados evidenciaram que as habilidades de inclusão digital social apresentam-se pouco desenvolvidas para os bolsistas das Casas. O uso mais frequente para os bolsistas refere-se às habilidades menos complexas, de uso pessoal e de uso autônomo, como podemos observar nas Figuras 5.1, 5.2, 5.3 e 5.4.

O questionário foi elaborado tendo por base o trabalho de Santos (D. B. Santos, 2007), segundo uma concepção de desenvolvimento de habilidades e competências no uso das TICs. A validação conceitual dos itens ocorreu com um grupo de doze especialistas, professores da área de computação, e seis coordenadores e gestores do Projeto Casa Brasil.

O questionário foi aplicado como pré-teste para uma turma de 22 alunos de graduação do serviço social. As análises psicométricas de validação da escala serão realizadas com amostras mais representativas dos sujeitos, nos diversos domínios, áreas de formação e atuação profissional, bem como, para os jovens e adultos atendidos pelo Projeto.

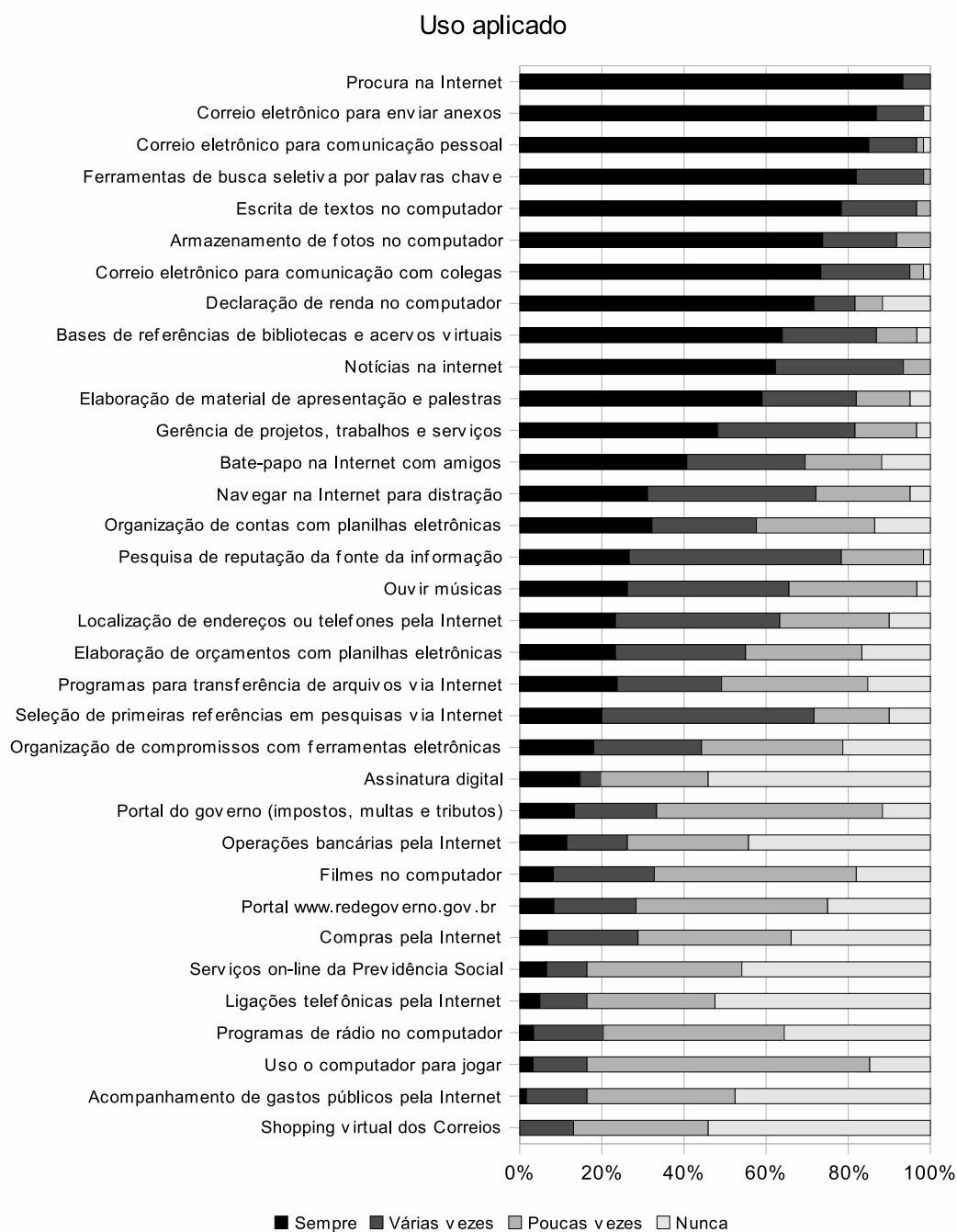


Figura 5.1: Indicador de Habilidades de apropriação e uso das TICS – Uso pessoal e lazer

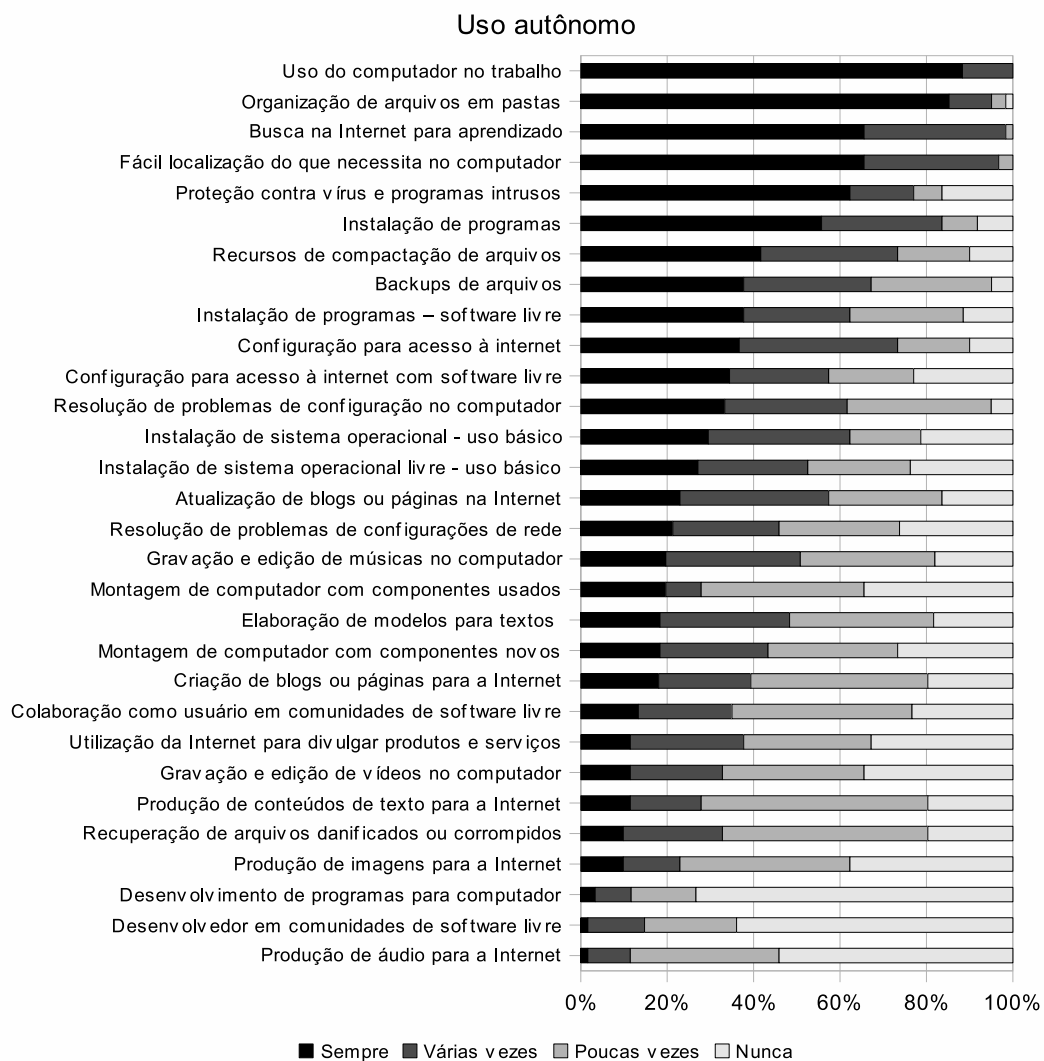


Figura 5.2: Indicador de Habilidades de apropriação e uso das TICs – Uso autônomo

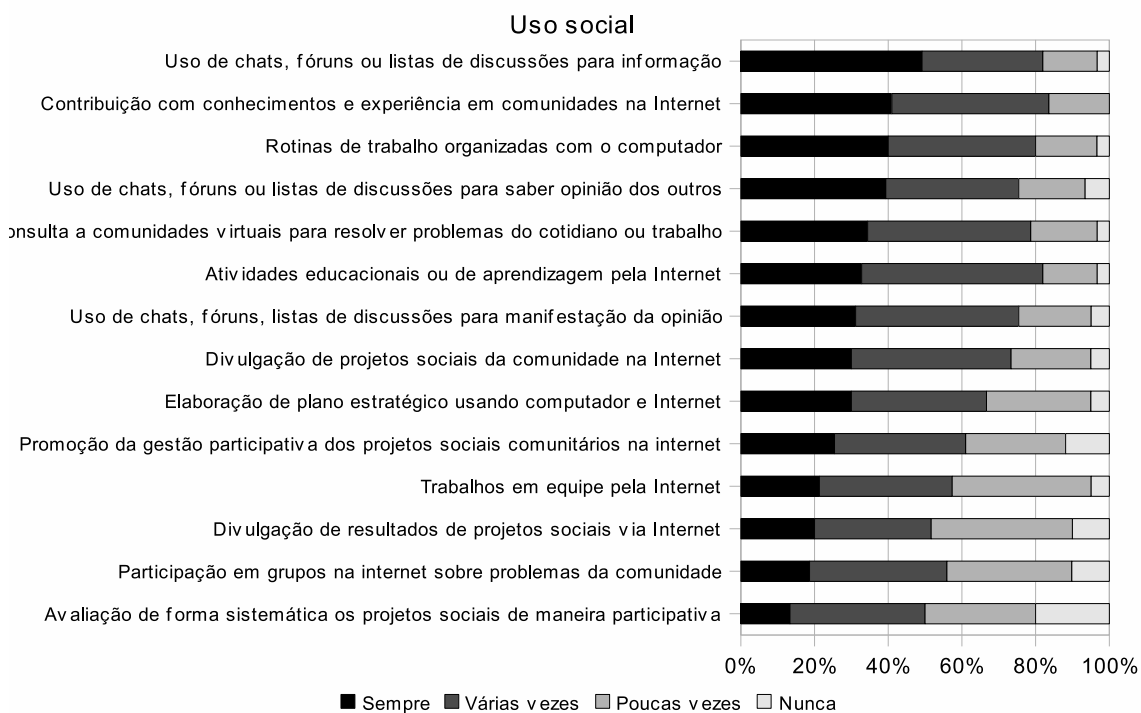


Figura 5.3: Indicador de Habilidades de apropriação e uso das TICs – Uso social

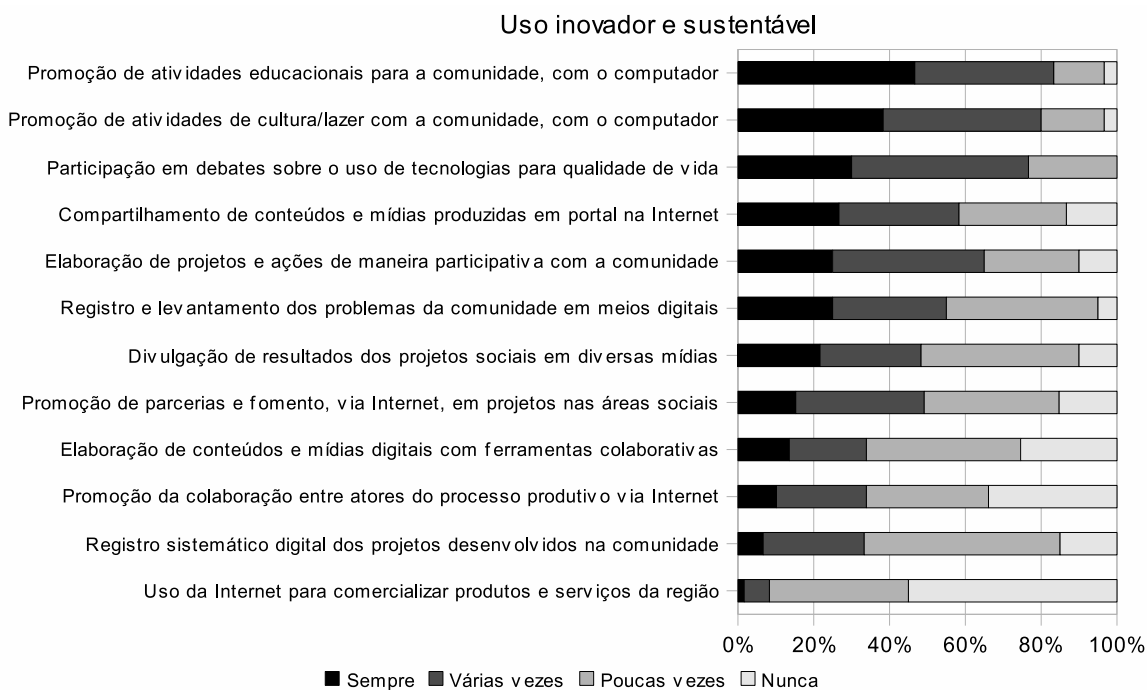


Figura 5.4: Indicador de Habilidades de apropriação e uso das TICs – Uso inovador e sustentável

5.3.3 Resultado de Oportunidades Econômicas e Sociais (RO)

Para os 40 coordenadores, a comunidade local é incentivada a participar e a tomar decisões, bem como a promover ações de valorização dos indivíduos e potenciais locais (82%). As oportunidades para capacitação para o trabalho ocorrem para 70% da amostra. Além disso, para 65% dos entrevistados, a Casa promove o uso das TICs para melhoria da qualidade de vida das pessoas da comunidade e incentiva a gestão de empreendimentos econômicos e sociais, com a valorização dos recursos ambientais (62%), redes de relacionamentos para cooperação e parcerias (57%) e parcerias para gerar oportunidades de emprego ou renda (55%). A comunidade local é articulada (40%) e mobilizada com outras comunidades (47%), entretanto há 42% da amostra promovendo ações de valorização das cadeias de produção e comercialização de bens e serviços e de identificação de empreendimentos sociais locais.

5.3.4 Resultado de Participação Democrática ou Cidadã (RP)

Os projetos e ações sociais são elaborados de maneira participativa para 67% da amostra dos coordenadores entrevistados. Os coordenadores concordam que os parceiros colaboram na execução e gestão de projetos sociais (62%), na elaboração e planejamento de projetos sociais (60%), no acompanhamento e avaliação dos projetos sociais (55%) e que os projetos e ações sociais são propostos pela comunidade para 50% dos coordenadores. Esses dados evidenciam que a gestão participativa de projetos sociais necessita de maior aceitação por parte dos coordenadores das Casas.

5.4 Análise da Efetividade Social

A efetividade social de um programa pode ser observada pelos indicadores de efeitos na sociedade em termos de justiça social, engajamento político, sustentabilidade e bem-estar (Bellen, 2006) (Januzzi, 2001) (Gadrey & Jany-Catrice, 2006). Os indicadores devem ser definidos em função das temáticas de intervenção do Projeto e devem ser utilizados tanto para o levantamento de diagnóstico do contexto como para avaliação dos efeitos e impactos do programa para os indivíduos, unidade e contexto.

5.4.1 Desenvolvimento dos indivíduos (DI)

Os resultados de bem-estar social para os indivíduos podem ser verificados nesta pesquisa, de maneira preliminar, pelo nível de satisfação dos coordenadores em relação à quantidade de

peças atendidas. Para 90% dos coordenadores da amostra, a opinião é de que eles estão satisfeitos (62,5%) ou muito satisfeitos (22,5%) com os resultados obtidos em relação ao número de pessoas atendidas pelo Projeto. Em relação à quantidade de pessoas capacitadas, 15% dos coordenadores estão muito satisfeitos e 67,5% estão satisfeitos, o que significa um julgamento positivo sobre os resultados das ações de capacitação para a comunidade. A diversidade do público atendido foi também positiva na opinião dos coordenadores sendo 35% de coordenadores muito satisfeitos e 60% de coordenadores satisfeitos. A pesquisa revelou também que 55% dos coordenadores não estão satisfeitos com a sua fluência no uso das TICs para oportunizar o desenvolvimento sustentável local. Esses dados evidenciam a necessidade de diversificar as ações para promover o desenvolvimento de competências para o desenvolvimento sustentável.

5.4.2 Desenvolvimento da Unidade (DU)

Os resultados de inclusão social da Unidade podem ser verificados preliminarmente nesta pesquisa pelo nível de satisfação dos coordenadores em relação à: qualidade dos serviços oferecidos, sendo 27,5% dos coordenadores muito satisfeitos e 60% dos coordenadores satisfeitos; qualidade dos cursos oferecidos, sendo 17,5% de coordenadores muito satisfeitos e 67,5% satisfeitos; quantidade de computadores disponibilizados, sendo 15% de coordenadores muito satisfeitos e 52,5% satisfeitos; quantidade de projetos realizados, sendo 15% de coordenadores muito satisfeitos e 55% satisfeitos; rede social criada, sendo 10% de muito satisfeitos e 57,5% de satisfeitos; e engajamento dos parceiros, sendo 10% muito satisfeitos e 32,5% de satisfeitos. Entretanto, a avaliação do acesso à internet apresentou uma taxa de 72,5% de coordenadores insatisfeitos ou muito insatisfeitos.

5.4.3 Desenvolvimento social no contexto (DC)

O desenvolvimento social de contexto poderá ser investigado com a articulação de projetos sociais específicos que visam promover mudanças nos indicadores acordados previamente com a comunidade. Nessa perspectiva, podemos avaliar o envolvimento da comunidade para 17,5% de coordenadores muito satisfeitos e 40% de coordenadores satisfeitos; com 42,5% de coordenadores satisfeitos e muito satisfeitos (5%) com as parcerias estabelecidas e com a diversidade das temáticas tratadas para 15% de coordenadores muito satisfeitos e 65% de coordenadores satisfeitos.

6 Recomendações sobre o Projeto Casa Brasil

O Projeto Casa Brasil, ao longo de seus três anos de implantação, tem sido referenciado como um modelo de relativo sucesso, na medida em que suas Casas têm sido reconhecidas pela comunidade como um equipamento público de referência para acesso, uso e formação em TICs, como um espaço aberto à participação e articulação comunitária, com ações de valorização das identidades e culturas, para promover o desenvolvimento social e melhorar a qualidade de vida das pessoas.

Ainda que os resultados levantados até o momento representem uma visão parcial da implantação do Projeto em seu aspecto temporal, quantitativo e por representar somente a opinião de alguns dos atores, as análises consolidam um retrato preliminar da realidade que se apresenta positivamente para o direcionamento de uma política pública de inclusão digital que possibilite a redução das desigualdades sociais tal como preconizado pelos seus objetivos.

Quanto aos aspectos políticos e estratégicos, observamos que:

a) **Quanto à seleção e implementação das unidades:**

O Projeto Casa Brasil selecionou 90 propostas de parceiros estratégicos pelo Edital CNPq de junho de 2005 (CNPq, 2005b), de uma demanda social de 187 propostas submetidas (MCT/SECIS – ITI, 2006a). Dessas 90 unidades selecionadas, 35 (39%) são de parcerias com ONGs ou Associações, 43 (48%) são de parcerias com Prefeituras do Estado ou Município e 12 (13%) são com Universidades ou Centros de Formação Tecnológica. Até o momento, 76 unidades encontram-se inauguradas e em funcionamento, representando um índice de 84% do total.

b) **Quanto aos prazos estabelecidos inicialmente pelo projeto:**

O que se observa é um distanciamento dos prazos estabelecidos daqueles executados. Esse fato é frequente em diversos projetos sociais, principalmente no caso em que se articulam várias esferas e áreas de governo. Entretanto, cabe observar que não há razão para se con-

figurar como uma boa prática a inobservância de prazos em projetos sociais dessa natureza e envergadura do Casa Brasil. Ao contrário, é necessário maior rigor no planejamento e na articulação efetiva entre os parceiros para se garantir a execução das ações dentro dos cronogramas estabelecidos.

Sugere-se maior empenho nas ações de formalização de parcerias, assim como maior regularidade nas ações de acompanhamento dessas parcerias institucionais, com a previsão de reuniões regulares e sistemáticas com os Comitês Gestor e Executivo para fortalecimento das relações institucionais e cumprimento da agenda de trabalho do projeto.

c) Quanto ao orçamento para a implementação e operacionalização do projeto:

O orçamento de implantação do Projeto foi alocado normalmente no ano de 2005, porém em função de atrasos na realização das licitações e compras, o orçamento não foi executado e também não foi previsto para 2006. A execução do projeto foi realizada com provimento de recursos de outras ações de inclusão digital, no âmbito do MCT e Ministério da Cultura, com os programas CVT e Pontos de Cultura. Os recursos destinados para compra dos equipamentos e mobiliário do projeto foram realizados em 2006, por meio de licitação pública e pregão eletrônico, o que viabilizou a implantação parcial das unidades, com os módulos telecentro e sala de leitura. As unidades iniciaram o seu funcionamento parcial com os módulos de telecentro, sala de leitura, auditório, laboratório de divulgação da ciência e/ou laboratório de reciclagem de computadores.

As dificuldades orçamentárias têm sido frequentes na medida em que o projeto ainda não foi consolidado e se encontra em fase de sua institucionalização. Entretanto, o que se verifica é que há um entendimento do Governo de que a temática da inclusão digital é estratégica e, por essa razão, o orçamento tem crescido nos últimos anos. Porém, no debate e na disputa, o governo evidencia dúvidas sobre a escolha do modelo de inclusão digital e social que se quer eleger como estratégico.

O Projeto Casa Brasil, nesse aspecto, tem um estrada longa a percorrer, pois necessita aperfeiçoar o discurso e transformá-lo em dados objetivos que comprovem a eficácia e a efetividade social preconizadas pelos seus idealizadores e implementadores.

d) Quanto às parcerias institucionais e os papéis que lhe foram atribuídos:

A constatação de que ocorre baixa frequência e alta rotatividade dos representantes das instituições parceiras nas reuniões do Comitê Gestor e Executivo evidencia a falta de efetividade no cumprimento de papéis e responsabilidades entre esses atores. Além disso, o que se verifica é que as reuniões não ocorrem de maneira regular e sistemática para que as agendas de trabalho entre esses atores possam ser previamente articuladas.

e) **Quanto à estrutura e aos mecanismos governamentais de gestão (estratégica, tática, operacional e participativa):**

A experiência de implementação do Projeto evidencia a precariedade de funcionamento da estrutura de gestão no âmbito da Coordenação Nacional do projeto. Há necessidade de se criar uma estrutura institucional executiva para dar conta das relações de eficiência e eficácia do projeto. Essa questão tem sido tratada no âmbito da institucionalização do Projeto Casa Brasil como Programa a partir do ano de 2009. Além disso, há um entendimento maior, pela experiência vivida, sobre as questões críticas de gestão no âmbito da Coordenação Nacional. Um aspecto que tem sido recorrente para reforço dos problemas de gestão diz respeito às ferramentas e ambientes de suporte. Sugere-se a adoção de soluções de infraestrutura tecnológica que facilitem o controle e a gestão das unidades e que possam integrar um banco de dados global do projeto, previsto pelo Sistema de Gestão Casa Brasil e que ainda não se tornou operante.

f) **Quanto aos documentos normativos e regimentais definidos para orientação das ações de coordenação e gestão do projeto:**

Os documentos normativos e regimentais do Projeto necessitam de revisão pois estão sendo observados como insuficientes para as demandas das Casas e do Projeto.

g) **Quanto às deliberações tomadas para a implementação e operacionalização do projeto:**

As deliberações estão sendo tomadas por demanda, sem planejamento efetivo no âmbito da Coordenação Nacional. Sugere-se a consolidação dos projetos prioritários em ambiente e ferramenta compartilhada para que todos possam registrar o seu desenvolvimento e acompanhar as etapas sendo realizadas.

h) **Foram realizadas ações de avaliação inicial e de avaliações temporais visando analisar o impacto do projeto na inserção da comunidade local na universalização do acesso e uso da tecnologia da informação:**

As ações de avaliação inicial e de avaliações sistemáticas estão sendo construídas junto com a implementação do projeto. Sugere-se a ampla divulgação da metodologia e a sensibilização dos atores, em programas de formação em avaliação, para que se promova uma ação coordenada de coleta de dados para todos os atores e bolsistas. Deve-se promover diálogos qualificados e estruturados de avaliação permanente dos resultados alcançados pelo projeto no âmbito das unidades e no âmbito da Coordenação Nacional, para servirem de subsídios para as decisões estratégicas e executivas.

i) Quanto às ações de avaliação visando analisar o impacto do projeto na redução da miséria e na autonomia coletiva dos segmentos excluídos:

As avaliações de impacto somente podem ser verificadas com delineamentos próprios em temáticas e indicadores específicos. Sugere-se a implementação de projetos específicos, com o delineamento e controle de seus indicadores, tais como de gravidez na adolescência, para o mapeamento de sua evolução e de suas relações de impacto em âmbito local e nacional.

O modelo de avaliação considera que a apropriação da cultura de inclusão digital e social ocorre de maneira gradual e, dessa forma, permite a análise individualizada das unidades e do seu conjunto, com a avaliação do seu processo de desenvolvimento. O Indicador de Alfabetização Digital e Social (IADS) é sugerido como estratégia de avaliação de resultados e impactos no âmbito do indivíduo e de um coletivo.

j) Quanto às ações de publicação dos resultados obtidos, quer seja de fatores de sucesso e críticos, de maneira a ampliar a visibilidade e transparência do projeto para controle social:

Considerando os objetivos de implementação e de gestão do Apêndice 1, em uma verificação e análise das ações realizadas, identificamos que as ações parcialmente realizadas estão focadas em: vínculos formais de contratos e parceiros; problemas de articulação local com parceiros e com Conselho Gestor; falta de cultura de planejamento e avaliação; dificuldade de comunicação efetiva com os agentes gestores e comunidade; dificuldade de sistematização das informações relevantes para todos os atores. Sugere-se a sistematização das redes sociais pelos meios de comunicação eletrônica e portal do projeto como forma de melhorar a efetividade das relações de comunicação e de diálogos entre os atores.

Finalmente, pode-se considerar que o Projeto Casa Brasil poderá evoluir com suas metodologias e conteúdos para uma agenda permanente de investigação exploratória e explicativa das experiências e resultados alcançados, a partir de uma abordagem sistemática e de pesquisa em avaliação de programas sociais, com o suporte das tecnologias de informação e comunicação e de um indicador de alfabetismo digital social.

Nesse sentido, redes sociais de avaliação poderão ser criadas para possibilitar o acompanhamento e a avaliação dos programas de inclusão digital e social, de maneira descentralizada, com a colaboração de gestores, especialistas, acadêmicos e agentes dispersos geograficamente. Os modelos, indicadores e instrumentos poderão consolidar uma base digital de informações e serviços de avaliação dos programas sociais que poderão ser aperfeiçoados por seus agentes e colaboradores.

7 Considerações finais

O trabalho propôs um modelo de avaliação de Programas de inclusão digital e social, denominado MAPIDS, capaz de apoiar a descentralização política-administrativa dos programas sociais com transparência, controle social e gestão participativa. Para tanto, o modelo também é composto de um conjunto de instrumentos e procedimentos para a construção e desenvolvimento da avaliação pelos próprios gestores e participantes do programa. Trata-se de um modelo de avaliação que procura, na sua implementação, promover a participação dos agentes no processo de desenvolvimento da avaliação, incentivando e colaborando decisivamente para o sucesso do programa que está sendo avaliado. Além da redução significativa nos custos, o MAPIDS permite desenvolver uma visão sistemática e participativa da avaliação de programas de inclusão social e digital.

A abordagem adota programas de formação em avaliação para os agentes e gestores. As estratégias colaborativas para a definição dos objetivos e indicadores do programa a ser avaliado são utilizadas a partir de um modelo referencial de indicadores do MAPIDS. A abordagem participante proposta promove processos meta-cognitivos para a reflexão crítica e permanente das ações realizadas no âmbito do programa. O uso intensivo das tecnologias de informação e comunicação apóiam os processos de compartilhamento e troca de informações, julgamentos e conhecimentos sobre o programa. O modelo adota as análises sobre fatores críticos e de sucesso para os indivíduos, os grupos e os contextos sociais e culturais, segundo as perspectivas diversificadas de intencionalidades, contextos e realidades, promovendo a aprendizagem social e o conhecimento da realidade de maneira a redirecionar as ações para a efetividade social. Um portal de avaliação do programa é concebido para apoiar as atividades de compartilhamento, coleta e divulgação das informações sobre o programa. Os agentes e avaliadores necessitam apropriar adequadamente as ferramentas e as tecnologias de informação e comunicação direcionadas e disponibilizadas para as atividades de avaliação. A avaliação dos Programas de inclusão digital e social começa com a alfabetização digital de seus próprios gestores e avaliadores.

Para apoiar as atividades de avaliação do programa de inclusão digital e social um instrumento de medida e avaliação das habilidades de uso das TICs pelos cidadãos foi proposto. Para

essa finalidade, um indicador de alfabetização digital e social, denominado IADS, foi definido conceitualmente e um instrumento proposto para medir o nível de alfabetização digital e social dos gestores, participantes e cidadãos atendidos pelo programa.

A avaliação é construída e fomentada pelas relações dialógicas entre os participantes sistematizadas pelo portal de avaliação e com o uso das TICs. Uma rede de avaliação é fomentada e assim constituída para promover a troca e o compartilhamento de informações qualificadas sobre o programa. A rede de avaliação poderá promover maior capilaridade para o sistema de avaliação que poderá atender de maneira mais efetiva o acompanhamento e a avaliação dos programas nacionais de inclusão digital.

O modelo proposto teve sua aplicação no Projeto Casa Brasil, com seus resultados parciais verificados pelas análises de adequação dos insumos, da eficiência de processos, de eficácia de resultados e de efetividade social do projeto. Indicadores empíricos sugeridos pelo MAPIDS foram obtidos em uma pesquisa de opinião com uma amostra de 40 coordenadores das Unidades que estavam em funcionamento em junho de 2007. Indicativos concretos da validade conceitual e empírica da alfabetização digital e respectivos instrumentos de medida foram também obtidos com uma amostra de 61 bolsistas das unidades em funcionamento em novembro de 2007.

Do ponto de vista metodológico, os desafios observados pelos procedimentos propostos com o MAPIDS consistiram (a) na promoção da aprendizagem da avaliação para os agentes e gestores ao mesmo tempo em que ocorreu a implementação do programa; (b) formação ética de avaliadores não-especialistas; (c) formação reflexiva e meta-cognitiva em busca de autonomia e criticidade; (d) alfabetização digital dos gestores e participantes da avaliação do programa; (e) incorporação das TICs nos processos de avaliação, criando e promovendo novas soluções e tecnologias em avaliação; (f) criação de elementos facilitadores para a constituição de uma rede de avaliação de projetos de inclusão digital, de maneira a ampliar o alcance das ações territoriais de acompanhamento e avaliação.

A complexidade e dimensão nacional do problema trazem o desafio de se considerar critérios que respeitem as diversidades de contextos sociais, culturais e de desenvolvimento das unidades instaladas. O delineamento permitiu explorar análises de universos diversificados de cultura, com a investigação de suas relações com resultados e impactos. As experiências inovadoras de solução de problemas poderão ser compartilhadas e reproduzidas, favorecidas pelo suporte das tecnologias e redes sociais e pela sistematização e publicação no portal dos diagnósticos realizados pelos agentes.

Na base do MAPIDS está a proposta de que os modelos de inclusão digital e social precisam ser construídos por uma agenda de discussões e entendimentos comuns entre especialistas e

acadêmicos, gestores públicos, organizações sociais e a sociedade civil. O objetivo é definir e operacionalizar indicadores que possam apoiar a tomada de decisões políticas balizadas para expansão dos programas sociais com o uso das tecnologias de informação e comunicação.

É necessário criar modelos que se aproximem da realidade e cultura do país. O desafio do desenvolvimento tecnológico e informacional deve ser visto como uma oportunidade de descoberta de soluções inovadoras para contribuir com a redução das desigualdades sociais, promoção do desenvolvimento das pessoas e garantia dos direitos dos cidadãos que se encontram em espaços de vulnerabilidade social. A avaliação, compreendida como uma área da ciência que pode servir aos interesses dos cidadãos, necessita ser ampliada no seu campo de atuação para além dos limites dos especialistas com a aquisição de métodos e processos em novas linguagens proporcionadas pelas redes informacionais e tecnológicas.

Entretanto, ao integrar especialistas, gestores e sociedade civil no processo de avaliação de um programa de inclusão digital e social, o MAPIDS também termina por desencadear novas situações e desafios. O envolvimento excessivo dos gestores e participantes do programa tem seus aspectos positivos que demonstram a plausibilidade do modelo proposto, mas também tem seus aspectos negativos; principalmente no que diz respeito ao surgimento de manifestações e vieses corporativos. Nenhum grupo de gestores e participantes está imune ao desejo natural que suas atividades e esforços sejam bem sucedidos.

Portanto, a avaliação será inevitavelmente construída a partir de um ponto de partida com excesso de expectativas positivas e conciliatórias, caso não apresente alternativas para outros julgamentos críticos. Para contrapor essas tendências naturais das pessoas, recomenda-se que o MAPIDS incorpore julgamentos isentos das pressões de quem, além da responsabilidade de fazer o programa funcionar, também tem interesses financeiros, políticos e profissionais ligados ao seu sucesso. Em outras palavras, quem avalia o avaliador? Os dados parciais obtidos no Projeto Casa Brasil e relatados sumariamente nesta tese podem ser vistos como suscetíveis a análises e interpretações a partir de diferentes perspectivas. Em geral, os resultados apresentaram visões positivas que refletem a evidente vitória de se conseguir implantar e funcionar um programa da complexidade e abrangência do Programa Casa Brasil. Por um lado, o copo tem mesmo que ser visto como “meio cheio”.

Por outro lado, um copo meio cheio tem obviamente sua contrapartida de algo “meio vazio”. A quem cabe fazer o contraste entre as duas metades? É possível e desejável, por exemplo, confrontar o que foi alcançado com o que foi proposto no início da idealização e planejamento de um programa social como o Programa Casa Brasil. Contrastar o início de cada ação e etapa com suas inevitáveis falhas e insuficiências finais também faz parte da grande missão de um

sistema de avaliação.

Dessa forma, talvez o maior desafio enfrentado pelo MAPIDS seja a incorporação de evidências de perspectivas divergentes e críticas que possam apoiar análises úteis a todo tipo de questionamento sobre a validade de um programa de inclusão social e digital. As perspectivas dos diversos atores segundo métodos sistemáticos podem subsidiar julgamentos mais próximos da realidade para avaliação. O critério de “sucesso” de uma intervenção social sempre passa por um julgamento político. A questão está na qualidade das informações que fundamentam o espaço político. Se não há qualidade, esse espaço passa a ser dominado por quem tem maior poder ou interesses inconfessos. Cabe ao modelo de avaliação contribuir para que esse julgamento político seja o mais informado, equilibrado e livre possível.

Avaliações bem-sucedidas permitem que os julgamentos políticos sejam feitos dentro dos limites da inteligência, bom senso e racionalidade desejados por qualquer comunidade. Logo, é necessário contribuir para as políticas públicas na área social com modelos de avaliação de programas ou projetos que subsidiem de maneira efetiva a tomada de decisões em modelos descentralizados e participativos para monitoramento e avaliação.

A análise do mérito do MAPIDS considerou também o critério de aplicabilidade prática, quando sua concepção e desenvolvimento pôde ser verificada de maneira concomitante à implementação e avaliação de um projeto complexo de abrangência nacional, tal como o Projeto Casa Brasil. Vale ressaltar o potencial do MAPIDS para agregação e construção colaborativa de conhecimentos, com julgamentos críticos e pactuação dos critérios e valores, minimizando os vieses dos julgamentos pessoais. A utilidade do modelo pôde também ser observada pela representatividade dos indicadores e as possibilidades de adaptação às realidades de outros programas nacionais de inclusão digital e social. A possibilidade de tornar os resultados das pesquisas de opinião prontamente disponíveis num portal na internet, permite avançar no conceito de transparência dos programas sociais e de empoderamento comunitário pelas relações dialógicas, participativas e de controle social promovidas. As redes sociais empoderadas e fortalecidas poderão reivindicar os seus direitos de maneira mais efetiva para gerar as ações transformadoras de desenvolvimento local. A avaliação em rede, tal como concebida pelo MAPIDS, poderá ampliar o alcance das ações de acompanhamento e avaliação dos projetos de inclusão digital e social, possibilitando a expansão das ações para territórios de maior vulnerabilidade social. Essas contribuições poderão ser verificadas no futuro com os estudos e aplicação do MAPIDS em outros contextos de projetos e programas sociais.

Referências Bibliográficas

- Abbad, G., & Sallorenzo, L. H. (2001). Desenvolvimento e validação de escalas de suporte à transferência de treinamento. *Revista de Administração/USP*, 36(2), 33-45.
- Aun, M. P., & Angelo, E. d. S. (2007). Observatório da inclusão digital. In M. P. Aun (Ed.), *Observatório da inclusão digital: descrição e avaliação dos indicadores adotados nos programas governamentais de infoinclusão* (p. 63-101). Belo Horizonte: Gráfica Orion.
- Aun, M. P., & Moura, M. A. (2007). A construção de indicadores nacionais de acesso público aos meios digitais: princípios e perspectivas. In M. P. Aun (Ed.), *Observatório da inclusão digital: descrição e avaliação dos indicadores adotados nos programas governamentais de infoinclusão* (p. 19-62). Belo Horizonte: Gráfica Orion.
- Bellen, H. M. v. (2006). *Indicadores de sustentabilidade: uma análise comparativa* (2a ed.). RJ: Editora FGV.
- Borges-Andrade, J. E. (2002). Desenvolvimento de medidas em avaliação de treinamento. *Estudos de Psicologia*, 7, 31-43. (número especial)
- Brandão, M. d. F. R., Carvalho, M., & Souza, R. (2005). *Projeto de pesquisa casa brasil: implementação e avaliação de programa digital e social*. Brasília: MCT/SECIS - ITI, Documento de Projeto.
- Brandão, M. d. F. R., & Rêgo, M. E. (2007). *Projeto piloto de avaliação qualitativa* (Tech. Rep.). Brasília: Casa Brasil. (Relatório interno)
- Brandão, M. d. F. R., & Tróccoli, B. (2006, novembro). Um modelo de avaliação de projeto de inclusão digital e social: Casa brasil. In *Anais do xvii simpósio brasileiro de informática na educação(sbie)*. Brasília: Sociedade Brasileira de Computação(SBC).
- Carneiro, R. (2006, Jan/Jun). Reflexões em torno de uma nova agenda para o enfrentamento da pobreza e das desigualdades sociais. *Ser Social: Revista do Programa de Pós-graduação em Política Social*, 1(18), 15-46.
- Castells, M. (1999). *A sociedade em rede* (2 ed., Vol. 1). São Paulo: Paz e Terra.
- CGI.br. (2008). *Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação no brasil – tic domicílios e tic empresas 2007*. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil.
- CNPq. (2005a, Junho). *Editais mct-secis/cnpq/casa civil*. ITI/CGPCB no. 41/2005.
- CNPq. (2005b). *Projeto casa brasil*. ITI.

- Cohen, E., & Franco, R. (1993). *Avaliação de projetos sociais* (6a ed.). Petrópolis, RJ: Editora Vozes.
- Compaine, B. M. (Ed.). (2001). *The digital divide: facing a crisis or creating a myth?* Cambridge: MIT Press.
- Cozby, P. C. (2006). *Métodos de pesquisa em ciências do comportamento*. Brasil: Editora Atlas.
- Cronbach, L. (1980). *Toward reform of programa evaluation*. United States: Jossey-Bass Publishers, Russell Sage Foundation.
- Dias, P., Lia Ribeiro e Cornils. (2008). *Telecomunicações no desenvolvimento do brasil*. São Paulo: Momento Editorial.
- Dionne, H. (2007). *A pesquisa-ação para o desenvolvimento local*. Brasília: Liber Livro Editora.
- EU. (2005). *einclusion revisited: the local dimension of the information society*. In *Technical report, european commission staff working document (2005)206, part i*.
- FGV/CPS. (2003, Abril). *Mapa da exclusão digital* (Tech. Rep.). Rio de Janeiro: FGV/CPS.
- Firme, T. P. (2003, setembro). *Avaliação em rede* (Tech. Rep.). Brasília: RITS.
- Fitzpatrick, J. L., Sanders, J. R., & Worthen, B. R. (2004). *Program evaluation: alternative approaches and practical guidelines* (3rd ed.). Pearson Education, Inc.
- Fleury, S. (2005, Jul/Dez). A cidade dos cidadãos. *Ser Social: Revista do Programa de Pós-graduação em Política Social*, 1(17), 13-58.
- Gadrey, J., & Jany-Catrice, F. (2006). *Os novos indicadores de riqueza*. São Paulo: Editora Senac.
- Hofstede, G. (1984). *Culture's consequences: international differences in work-related values*. Beverly Hills: Sage Publications. (Abridged ed.)
- IBICT. (2009, novembro). *Mapa da inclusão digital no brasil* (Tech. Rep.). Brasília: IBICT.
- Januzzi, P. d. M. (2001). *Indicadores sociais no brasil*. Campinas, SP: Editora Alínea.
- Kisil, R. (n.d.).
- Kozlowski, S. W. J., Brown, K. G., Weissbein, D. A., Cannon-Bowers, J. A., & Salas, E. (2000). A multilevel approach to training effectiveness - enhancing horizontal and vertical transfer. In K. J. Klein & S. W. J. Koslowski (Eds.), *Multilevel theory, research, and methods in organizations: Foundations extensions and new directions* (p. 157-210). San Francisco: Jossey-Bass.
- Lefreve, A. M. C., Fernando; Lefreve. (2006). O sujeito coletivo que fala. *Interface Comunicação, Saúde e Educação*, 10(20), 517-524.
- Lojkine, J. (1999). Os desafios da revolução informacional no limiar do terceiro milênio. In

- F. A. M. de Oliveira (Ed.), *Globalização, regionalização e nacionalismo*. São Paulo: Editora UNESP.
- MCT/SECIS – ITI. (2006a, Janeiro). *Projeto casa brasil: Relatório de acompanhamento e avaliação - período de julho a dezembro de 2005* (Tech. Rep.). Brasília.
- MCT/SECIS – ITI. (2006b, Outubro). *Projeto casa brasil: Relatório do curso de extensão em avaliação de programas sociais casa brasil – módulo de planejamento* (Tech. Rep.). Brasília.
- Mendonça, A. V. (2007). *A integração de redes sociais e tecnológicos: análise do processo de comunicação para inclusão digital*. Doutorado em ciência da informação, Departamento de Ciência da Informação e Documentação – Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação – FACE, Universidade de Brasília, Brasil.
- Montenegro, F. (2001, Dezembro). *Indicador nacional de alfabetismo funcional– um diagnóstico para a inclusão social pela educação*. São Paulo: Instituto Paulo Montenegro - Ação do IBOPE pela Educação - Ação Educativa.
- Mossberger, K., Tolbert, C. J., & Stansbury, M. (2003). *Virtual inequality: beyond the digital divide*. Washington, D.C.: Georgetown University Press.
- Mourão, L. (2004). *Avaliação de programas públicos de treinamento: um estudo sobre o impacto no trabalho e na geração de emprego*. Doutorado em psicologia, Instituto de Psicologia – IP, Universidade de Brasília, Brasília.
- PMI. (2005). *Pmbok - guia do conjunto de conhecimentos em gerenciamento de projetos – official portuguese* (3 ed.). Project Management Institute.
- Porcaro, R. M. (2006). *Tecnologia da comunicação e informação e desenvolvimento: políticas e estratégias de inclusão digital no brasil*. Rio de Janeiro: IPEA. (Texto para Discussão IPEA, nº 1147)
- Posavac, E. J., & Carey, R. G. (2003). *Program evaluation: methods and case studies* (6a ed.). Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall.
- Proenza, F. J. (2002). *e-paratodos: una estrategia para la reducción de la pobreza en la era de la información*. (Centro de Inversiones de la FAO)
- Santos, D. B. (2007, Julho). *Avaliação de habilidades de inclusão digital: uma proposta de instrumento de medida* [Graduação]. Brasília.
- Santos, M., M. e Silveria. (2008). *O brasil: território e sociedade no início do século xxi*. Brasil: Editora Record.
- Scarpa, E. V., & Melgaço, M. (2006, junho). *A experiência de implantação do balanced scorecard – bsc vapt vupt*. 33 slides apresentados em palestra no 12o. Congresso de

- Informática Pública – CONIP. São Paulo.
- Shadish, C. T. D., William R., & Leviton, L. C. (2006). *Foundations of program evaluation: theories of practice*. Brasil: Editora Atlas.
- Singelis, T. M., Triandis, H. C., Bhawuk, D. P. S., & Gelfand, M. J. (1995). Horizontal and vertical dimensions of individualism and collectivism: a theoretical and measurement refinement. *Cross-Cultural Research*, 29(3), 240-275.
- Souza, M., P.C. e Brandão. (2008, setembro). *Análise de contexto territorial das unidades casa brasil em junho de 2007* (Tech. Rep.). Brasília: MCT/CNPq/ITI/Casa Brasil.
- Souza, P. (2005). *Potencialidades políticas nas práticas de comunicação da cut: o uso da internet e o platô informacional do df*. Doutorado em serviço social, Escola de Serviço Social do Centro de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Federal do Rio de Janeiro–UFRJ, Brasil.
- Souza, P. C. (2005, Jul/Dez). Uma crítica francesa acerca do espaço urbano. *Ser Social: Revista do Programa de Pós-graduação em Política Social*, 1(17), 59-112.
- Stake, R. E. (1975). Program evaluation particularly responsive evaluation. *Occasional Paper Series*.
- Tiana, A. (2002). *La evaluación educativa: conceptos fundamentales*. 22 slides apresentados na Segunda Escola Internacional em Avaliação Educacional: Análise Comparada de Sistemas de Avaliação, Cespe/UnB.
- Torres, C. V., & Dessen, M. A. (2003). Brazilian culture, family, and its ethnic-cultural variety. *International Journal of Intercultural Relations*, 27(2), 41-62.
- Triandis, H. C. (1994). Cross-cultural industrial and organizational psychology. In H. C. Triandis, M. D. Dunnette, & L. M. Hough (Eds.), *In handbook of industrial and organizational psychology* (p. 103-172). Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.
- Tyler, M. C. (2005). A fundamental choice: internal or external evaluation? *Evaluation Journal of Australasia*, 4(1 & 2), 3-11.
- Warschauer, M. (2003). *Technology and social inclusion: rethinking the digital divide*. Cambridge, Massachusetts: MIT Press.

Apêndice 1 – Objetivos de avaliação do Casa Brasil

Objetivos de Implementação da Coordenação Nacional (Fase de instalação das condições iniciais de execução do projeto)	
Conceitual	Operacional
<p>1. Instalar Comitê Gestor do Projeto Casa Brasil para definir as diretrizes gerais de gestão e de aplicação de recursos destinados ao projeto</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Publicar em DOU a Composição do Comitê Gestor 2. Nomear membros do Comitê Gestor com representantes dos seguintes órgãos do governo federal: Casa Civil da Presidência da República que o coordena, Secretaria de Comunicação de Governo e Gestão Estratégica da Presidência da República, Ministério da Educação, Ministério de Ciência e Tecnologia, Ministério das Comunicações, Ministério da Cultura e Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. 3. Estabelecer critérios de escolha das entidades e localidades das unidades 4. Aprovar o plano de trabalho anual do Projeto 5. Acompanhar e monitorar a implementação das unidades do Projeto Casa Brasil 6. Avaliar os resultados da implementação do Projeto Casa Brasil
<p>2. Instalar Comitê Executivo do Projeto Casa Brasil para coordenar as ações de ministérios, secretarias, empresas estatais, e demais órgãos do Governo Federal para a consecução dos objetivos de implementação do Projeto Casa Brasil, com eficácia e visibilidade aos programas de inclusão social do Governo Federal</p>	<ol style="list-style-type: none"> 7. Publicar em DOU a Composição do Comitê Executivo 8. Nomear membros do Comitê Executivo com representantes do Ministério de Ciência e Tecnologia, que o coordena e responsável pelo repasse dos recursos, Instituto Nacional de Tecnologia da Informação, responsável pela Secretaria Executiva, Casa Civil da Presidência da República, Secretaria de Comunicação de Governo e Gestão Estratégica da Presidência da República, Ministério da Educação, Ministério das Comunicações, Ministério da Cultura e Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Serviço Federal de Processamento de Dados, Caixa Econômica Federal, Banco do Brasil S.A., Centrais Elétricas S.A., Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, Petróleo Brasileiro S.A.. 9. Elaborar e publicar o edital de seleção das Unidades 10. Constituir comissão de seleção para realizar a avaliação das propostas quanto à admissão e julgamento. 11. Analisar as propostas classificadas, após visita aos locais por equipe técnica 12. Julgar e selecionar as propostas segundo os critérios definidos no edital e publicar as unidades e parceiros selecionados 13. Coordenar ações entre os agentes institucionais e órgãos do governo para promover maior eficácia e visibilidade ao projeto 14. Coordenar a implementação das unidades por meio da sua Secretaria-Executiva 15. Acompanhar e monitorar o desempenho das unidades locais 16. Gerir o Portal Casa Brasil

Objetivos de Implementação da Coordenação Nacional (cont.) (Fase de instalação das condições iniciais de execução do projeto)	
Conceitual	Operacional
<p>3. Instalar Secretaria Executiva no ITI para apoiar a execução do Projeto Casa Brasil segundo as deliberações do Comitê Gestor e Comitê Executivo</p>	<p>17. Formalizar os convênios com as entidades parceiras selecionadas</p> <p>18. Formalizar os convênios com ministérios e estatais nos casos em que esteja configurada a interveniência de diversos órgãos.</p> <p>19. Estabelecer interação com o Programa Brasileiro de Inclusão Digital</p> <p>20. Coordenar as ações entre ministérios e estatais nos projetos de abrangência nacional e que estejam vinculados ao Projeto Casa Brasil</p> <p>21. Realizar a formalização dos contratos e convênios firmados no âmbito do projeto.</p> <p>22. Disciplinar os convênios/parcerias realizados entre entidades locais gestoras e terceiros</p> <p>23. Adquirir materiais e equipamentos para as unidades e módulos</p> <p>24. Implementar a logística de patrimônio e distribuição dos equipamentos para as unidades</p>
<p>4. Instalar Coordenação Nacional do Projeto Casa Brasil para apoiar a Secretaria-Executiva na coordenação geral e no planejamento, implementação, acompanhamento e avaliação do projeto.</p>	<p>25. Elaborar Projeto de Pesquisa Casa Brasil</p> <p>26. Formalizar Projeto de Pesquisa Casa Brasil no CNPq</p> <p>27. Contratar bolsistas da Coordenação Nacional</p> <p>28. Elaborar e aprovar o Plano de Implementação do Projeto Casa Brasil</p> <p>29. Elaborar e aprovar plano de execução orçamentária anual do Projeto</p> <p>30. Definir sistemática de análise técnica das propostas submetidas ao Edital segundo os critérios definidos</p> <p>31. Providenciar a contratação e convênio com os parceiros selecionados</p> <p>32. Coordenar a implementação das unidades Casa Brasil</p> <p>33. Propor ações de capacitação</p> <p>34. Operacionalizar o Portal Casa Brasil</p> <p>35. Contratar os coordenadores e bolsistas das unidades</p> <p>36. Capacitar os bolsistas da coordenação nacional para apoiar a implementação das unidades</p> <p>37. Acompanhar as ações de implementação das unidades.</p> <p>38. Acompanhar e avaliar bolsistas</p> <p>39. Encaminhar relatórios de avaliação junto ao CNPq</p> <p>40. Acompanhar e monitorar o desempenho das unidades na fase de implementação</p>

Objetivos de Implementação da Coordenação Nacional (cont.) (Fase de instalação das condições iniciais de execução do projeto)	
Conceitual	Operacional
5. Implementar as 90 Unidades Casa Brasil	<p>41. Adequar as instalações físicas das unidades e módulos segundo padrões e normas de adequação física, visual e de acessibilidade do Projeto Casa Brasil.</p> <p>42. Instalar infra-estrutura elétrica e de cabeamento.</p> <p>43. Instalar a infra-estrutura material e tecnológica nas unidades e módulos</p> <p>44. Disponibilizar mobiliário em condições adequadas de uso para os módulos</p> <p>45. Instalar equipamentos conforme lay-out aprovado</p> <p>46. Disponibilizar equipamentos, ferramentas e materiais necessários para os módulos: de montagem e manutenção de microcomputadores, sala de leitura, laboratório de ciências, oficina de rádio, auditório, laboratório multimídia e telecentro.</p> <p>47. Selecionar os bolsistas das unidades conforme diretrizes definidas pelo projeto</p> <p>48. Formalizar a contratação dos bolsistas das unidades junto ao CNPq</p> <p>49. Elaborar plano financeiro, orçamentário de implementação das unidades e módulos</p> <p>50. Elaborar normas de funcionamento dos módulos</p> <p>51. Gerar conteúdos para capacitação dos bolsistas para atendimento inclusivo nos módulos</p> <p>52. Elaborar e publicar manuais, conteúdos e serviços de atendimento inclusivo à população no portal Casa Brasil</p> <p>53. Capacitar os bolsistas das unidades para gestão do espaço público e atendimento inclusivo</p> <p>54. Instalar e testar software livre e portal de serviços de gestão dos módulos</p> <p>55. Disponibilizar acesso gratuito à Internet em velocidade compatível com o uso nos diferentes módulos</p> <p>56. Instalar e disponibilizar ferramentas livres e serviços gratuitos para apoio ao acesso, produção e criação de informações e conhecimentos.</p> <p>57. Disponibilizar acesso aos programas e serviços de e-gov de atendimento ao cidadão.</p> <p>58. Disponibilizar serviços de segurança, certificação e identidade digital.</p> <p>59. Estabelecer diretrizes, enfoques didáticos e científicos de atendimento nos módulos.</p> <p>60. Implantar núcleo de apoio pedagógico para auxiliar no processo de ensino-aprendizagem.</p> <p>61. Constituir os Conselhos Gestores</p> <p>62. Realizar com o Conselho Gestor levantamento de demandas das comunidades por projetos e atividades comunitárias</p> <p>63. Avaliar os resultados de implementação das unidades</p>

Objetivos Intermediários da Coordenação Nacional (Fase de execução do projeto pela Coordenação Nacional)	
Conceitual	Operacional
1. Acompanhar e avaliar sistematicamente a implantação do projeto pelo Comitê Gestor do Projeto estabelecendo diretrizes gerais de gestão e aplicação dos recursos destinados ao projeto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aprovar o plano de trabalho anual do Projeto 2. Acompanhar e monitorar o desempenho das unidades e do Projeto Casa Brasil 3. Avaliar periodicamente os resultados do Projeto Casa Brasil
2. Coordenar as ações dos ministérios, secretarias e autarquias, empresas estatais e demais órgãos do governo federal para a gestão executiva do Projeto, com eficácia e visibilidade aos programas de inclusão social do Governo Federal	<ol style="list-style-type: none"> 4. Coordenar ações entre agentes institucionais e órgãos do governo para execução e operacionalização do projeto 5. Coordenar o funcionamento das unidades por meio da sua Secretaria-Executiva 6. Acompanhar e monitorar o desempenho das unidades locais 7. Elaborar plano de trabalho e orçamento anual do Projeto 8. Elaborar cronograma de desembolso do projeto 9. Acompanhar a previsão e a alocação de recursos financeiros para o Projeto pelo governo federal 10. Gerir o Portal Casa Brasil 11. Avaliar periodicamente os resultados obtidos
3. Coordenar o funcionamento das unidades pela Secretaria-Executiva	<ol style="list-style-type: none"> 12. Gerir os convênios com as entidades parceiras, ministérios e estatais 13. Interagir com o Programa Brasileiro de Inclusão Digital 14. Coordenar as ações entre ministérios e estatais nos projetos de abrangência nacional e que estejam vinculados ao Projeto Casa Brasil 15. Formalizar contratos e convênios firmados no âmbito do projeto. 16. Acompanhar convênios/parcerias realizados entre entidades locais gestoras e terceiros 17. Gerenciar compras de materiais e equipamentos para as unidades e módulos 18. Implementar a logística de patrimônio e distribuição dos equipamentos e materiais para as unidades
4. Coordenar ações de planejamento, execução, acompanhamento e avaliação do projeto e das unidades individualmente	<ol style="list-style-type: none"> 19. Elaborar plano anual de ações do Projeto Casa Brasil 20. Elaborar plano anual de execução orçamentária 21. Administrar a execução orçamentária, controlando e prestando conta dos recursos aplicados no projeto 22. Coordenar e gerenciar a infra-estrutura de tecnologia e de rede para a inclusão digital e para o funcionamento das unidades 23. Coordenar e gerenciar o funcionamento administrativo e de atendimento comunitário nas unidades 24. Coordenar e gerenciar as ações de capacitação dos agentes envolvidos na implantação e funcionamento das unidades 25. Coordenar ações de articulação social, participativa e de cidadania 26. Coordenar ações de comunicação, divulgação de informações e de conhecimentos, via Portal Casa Brasil 27. Avaliar processos, resultados e impactos do projeto

Objetivos Intermediários da Coordenação Local (Fase de execução do projeto pela Unidade)	
Conceitual	Operacional
5. Coordenar e gerenciar a infra-estrutura de tecnologia e de rede para a inclusão digital e o funcionamento das unidades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Coordenar a rede de informações, comunicação e de suporte técnico para apoio a gestão da infra-estrutura de rede tecnológica e de serviços para a coordenação nacional e para as unidades. 2. Instalar a infra-estrutura de hardware, software e de comunicação e acessibilidade digital para o funcionamento dos módulos e serviços das unidades. 3. Manter e gerenciar listas de discussões, chamada de serviços e suporte em ambiente de comunicação e colaboração entre os bolsistas técnicos das unidades e coordenação nacional 4. Manter um banco de dados do processo de implantação do Projeto Casa Brasil e de suas unidades locais, que pode ser geo-referenciado e contribuir para o Observatório de Inclusão Digital. 5. Manter ferramentas de gerenciamento e suporte remoto das atividades das equipes de capacitação continuada 6. Desenvolver e manter o sistema operacional de gestão das unidades, módulos e espaços multimídia. 7. Desenvolver, implantar e manter de Portal de serviços Casa Brasil 8. Incentivar a pesquisa e o desenvolvimento de software livres, em parceria com instituições e universidades, para promover a acessibilidade digital para portadores de necessidades especiais. 9. Gerenciar recursos e serviços de infra-estrutura tecnológica para atendimento comunitário
6. Coordenar e gerenciar o funcionamento administrativo, de planejamento e execução dos projetos sociais para atendimento comunitário nas unidades	<ol style="list-style-type: none"> 10. Coordenar a rede de informações, comunicação e de apoio aos coordenadores, gestores comunitários e parceiros. 11. Coordenar o planejamento e a gestão de projetos sociais para atendimento comunitário segundo os princípios norteadores do Projeto Casa Brasil de participação democrática, cidadã e auto-gestionária 12. Coordenar a gestão de recursos humanos para o bom funcionamento da unidade e atendimento inclusivo e comunitário. 13. Coordenar a gestão do patrimônio público de bens e equipamentos destinados ao projeto 14. Coordenar e controlar a prestação de contas e a entrega de relatórios 15. Administrar e gerir os recursos material, tecnológico e orçamentário das unidades 16. Promover a auto-gestão e a sustentabilidade das unidades 17. Promover a gestão social, participativa e a cidadania 18. Promover a gestão de conhecimentos científico, tecnológico, cultural e social 19. Promover redes de capacitação de bolsistas e de atendimento comunitário 20. Avaliar as ações, o funcionamento da unidade e os projetos sociais para fins de feedback

Objetivos Intermediários da Coordenação Local (cont.) (Fase de execução do projeto pela Unidade)	
Conceitual	Operacional
7. Coordenar e gerenciar as ações de capacitação dos agentes envolvidos na implantação e funcionamento das unidades	<p>21. Coordenar a rede de informações, comunicação e de apoio aos gestores comunitários e multiplicadores na produção de materiais pedagógicos, planejamento e oferta de cursos de capacitação</p> <p>22. Desenvolver conteúdos para inclusão digital social cidadã e em temáticas para apoiar as ações e projetos de atendimento comunitário, para os diferentes módulos e em diferentes níveis (básico, intermediário e avançado).</p> <p>23. Capacitar gestores, parceiros, técnicos e bolsistas da unidade em temáticas de software livre, aprendizagem autônoma e crítica e demais temáticas específicas aos diferentes módulos para promover a produção e criação de conteúdos e de conhecimentos de cunho educativo, social e cultural</p> <p>24. Definir documento orientador pedagógico para auxiliar multiplicadores e bolsistas nos processos de produção de conteúdos, oferta e tutoria para o ensino-aprendizagem</p> <p>25. Planejar e realizar ações de capacitação para inclusão digital autônoma e cidadã da população local/regional a partir das demandas locais e temáticas relevantes para os objetivos de inclusão digital e desenvolvimento social sustentável</p> <p>26. Processar informações sobre as ações de capacitação enviadas pelas equipes de capacitação continuada local</p> <p>27. Avaliar processos e resultados das ações de capacitação</p>
8. Fomentar a gestão de projetos sociais de atendimento comunitário nas unidades de maneira democrática, cidadã e auto-gestionária	<p>28. Instituir conselho administrativo, com os parceiros e conselho gestor para planejar, articular e realizar projetos sociais comunitários</p> <p>29. Elaborar projetos que integre os diversos módulos nas temáticas e problemas de interesse da comunidade e que valorize as identidades culturais, os potenciais e riquezas da região</p> <p>30. Articular a rede social para viabilizar a sustentabilidade econômica e auto-gestionária do projeto a partir das vocações e potenciais locais</p> <p>31. Gerenciar as parcerias para garantir a sustentabilidade do projeto</p> <p>32. Articular e garantir a participação democrática e cidadã dos parceiros e comunidade beneficiária</p> <p>33. Articular a rede social para viabilizar os recursos físicos, materiais e humanos para o projeto.</p> <p>34. Gerenciar o atendimento e serviços de acordo com o plano e o público alvo definido</p> <p>35. Realizar o projeto de maneira participativa e auto-gestionária</p> <p>36. Promover a integração com outros projetos comunitários sociais.</p> <p>37. Produzir relatórios de atividades realizadas pelos projetos.</p> <p>38. Gerenciar, organizar e divulgar as informações e o conhecimento científico, tecnológico, cultural e social gerados pelas ações no âmbito de cada projeto na rede e no portal Casa Brasil</p> <p>39. Constituir comissão para avaliação do projeto e de seus resultados</p> <p>40. Divulgar para a comunidade as atividades planejadas conjuntamente e os resultados obtidos.</p>

Objetivos Intermediários da Coordenação Local (cont.) (Fase de execução do projeto pela Unidade)	
Conceitual	Operacional
9. Coordenar ações de articulação, sustentabilidade social e participação democrática e cidadã	<p>41. Criar, institucionalizar e apoiar a ação participativa dos Conselhos Gestores de cada Unidade Casa Brasil.</p> <p>42. Promover o desenvolvimento sustentável da comunidade local/regional a partir dos seus Conselhos Gestores, da participação comunitária, de ações de capacitação, das redes sociais e de colaboração.</p> <p>43. Promover a participação e representação política social e comunitária da população atendida por meio de ações e serviços de e-gov.</p> <p>44. Promover ações de empoderamento local em tecnologias sociais e redes de colaboração, gerenciamento de projetos sociais, cadeias de produção e serviços de economia solidária e de desenvolvimento social sustentável</p> <p>45. Criar ambientes de comunidades virtuais e de práticas para a aprendizagem autônoma, produção e criação de informações e conteúdos tecnológico, cultural, social e de cidadania.</p> <p>46. Incentivar parcerias entre unidades Casa Brasil, universidades, CEFETs e centros de pesquisas e outras iniciativas de inclusão digital.</p>
10. Avaliar processos, resultados e impactos do projeto	<p>47. Monitorar e avaliar o desempenho das unidades</p> <p>48. Avaliar processos, resultados e impactos sociais das Unidades Casa Brasil, de seu conjunto e de cada um dos módulos componentes.</p> <p>49. Acompanhar e avaliar bolsistas</p> <p>50. Elaborar e divulgar relatórios de avaliação</p>

Objetivos de Resultados	
Conceitual	Operacional
1. Contribuir para a formulação de políticas públicas mais eficazes e justas	1. Avaliar processos, resultados e impactos sociais do projeto, de maneira sistemática e transparente, disponibilizando informações no portal Casa Brasil, para oferecer mecanismos de monitoramento e controle social
2. Promover a convergência nacional de ações de ministérios e estaduais	2. Obter apoio político e organizacional para garantir a sustentabilidade e governança do projeto
3. Democratizar os serviços de comunicação	<p>3. Disponibilizar acesso ao computador e aos serviços de Internet, de maneira gratuita, segura, com privacidade e qualidade compatíveis com os serviços disponibilizados ao cidadão.</p> <p>4. Reduzir os índices de exclusão digital nas comunidades</p>
4. Promover a divulgação e o acesso aos Programas do Governo Federal, serviços de e-gov de maneira a estimular a cidadania ativa	<p>5. Proporcionar a universalização do acesso aos meios, ferramentas, conteúdos e saberes da Sociedade do Conhecimento, dos programas e serviços de e-gov, de maneira gratuita, inclusiva e segura pelo Portal Casa Brasil</p> <p>6. Desenvolver a auto-estima individual e coletiva pelo encorajamento à participação livre na elaboração das políticas públicas e gestão comunitária</p> <p>7. Promover a participação democrática e cidadã na solução de problemas e na transformação social pelo fortalecimento das ações das organizações da sociedade civil e a participação popular</p>

Objetivos de Resultados (cont.)	
Conceitual	Operacional
5. Promover a emancipação dos cidadãos pelo uso crítico e inovador das tecnologias da informação e comunicação	8. Promover a aprendizagem autônoma e crítica das tecnologias e das ferramentas de software livre para acesso, produção e criação de informações e conhecimentos, na solução de problemas comunitários, com a valorização das identidades, culturas e meio ambiente 9. Criar, fortalecer e institucionalizar as redes sociais, comunidades de práticas e de aprendizagem virtual e autônoma
6. Oportunizar a criação e edição de conteúdos multimídia	10. Disponibilizar ferramentas livres para a experimentação, produção, distribuição e desenvolvimento de mídias livres. 11. Realizar oficinas de instalação e capacitação para uso dos equipamentos e software de edição, tratamento, produção e transmissão para rádio e vídeo para a Internet com ferramentas livres
7. Promover a inclusão social, a melhoria da qualidade de vida e o desenvolvimento social sustentável	12. Formar e qualificar o cidadão para o trabalho, emprego e renda a partir da apropriação competente e ética das tecnologias e do conhecimento valorizando as identidades e a diversidade, os potenciais locais/regionais, o meio ambiente e as redes sociais 13. Criar soluções para problemas do cotidiano das pessoas e da comunidade com o uso das TICs 14. Estimular a organização e mobilização autônoma da comunidade local, integrando-a com outras organizações locais, comunidades e parceiros institucionais para promover o desenvolvimento social e comunitário 15. Proporcionar um espaço para a manifestação e expressão artística cultural estimulando o lazer, a cultura e o convívio social

Objetivos de Inclusão Social do Casa Brasil	
Conceitual	Operacional
Promover a inclusão digital, a inclusão social, o desenvolvimento da cidadania e o desenvolvimento local e regional sustentável e propiciar o atendimento das necessidades da comunidade, a formulação de políticas públicas, a criação de conhecimentos; a difusão da cultura local e regional; o fortalecimento das capacidades das pessoas e das redes comunitárias.	Melhorar significativamente os indicadores para a inclusão social: renda, saúde, educação, segurança, qualidade de vida, sustentabilidade ambiental e social.

Apêndice 2 – Questionário de Inclusão Digital do Cidadão

MCT / SECIS / ITI - PROJETO CASA BRASIL

QUESTIONÁRIO 05

INCLUSÃO DIGITAL DO CIDADÃO

Jovem ou Adulto

O objetivo desta pesquisa é obter informações sobre o nível de inclusão digital dos indivíduos, de uma amostra de jovens ou adultos, como parte da avaliação do Projeto Casa Brasil. Sua opinião é valiosa e contribuirá para a melhoria do projeto. Agradecemos sua colaboração.

Instruções de preenchimento

Nos quadros a seguir são listadas sentenças que representam comportamentos de uso do computador e da Internet. Você deverá julgar cada sentença, com base na escala de frequência fornecida, marcando um X na coluna que mais se aproxime à sua realidade. Considere a referência de tempo do último mês, se necessário.

Exemplo:

Utilizo a Internet

(1) Nunca (2) Poucas vezes (3) Várias vezes (4) Sempre

Você deverá marcar:

- 1, caso você nunca tenha utilizado a internet;
- 2, caso você tenha utilizado a internet poucas vezes no último mês;
- 3, caso você tenha utilizado a internet várias vezes no último mês;
- 4, caso você utilize a internet diariamente no último mês.

1. Uso aplicado	ESCALA			
	Nunca	Poucas Vezes	Várias Vezes	Sempre
1. Uso o computador para jogar	(1)	(2)	(3)	(4)
2. Ouço músicas no computador	(1)	(2)	(3)	(4)
3. Assistio filmes no computador	(1)	(2)	(3)	(4)
4. Ouço programas de rádio no computador	(1)	(2)	(3)	(4)
5. Navego na Internet para me distrair	(1)	(2)	(3)	(4)
6. Leio notícias na internet	(1)	(2)	(3)	(4)
7. Consulto o portal do governo para obter informações sobre impostos, multas e tributos	(1)	(2)	(3)	(4)
8. Consulto o portal www.redegoverno.gov.br para obter informações de meu interesse (concursos públicos, FGTS, Diário Oficial, atendimento ao consumidor e outros)	(1)	(2)	(3)	(4)
9. Utilizo assinatura digital para garantir autenticidade dos documentos eletrônicos	(1)	(2)	(3)	(4)
10. Acompanho gastos públicos do governo pela Internet	(1)	(2)	(3)	(4)

1. Uso aplicado (cont.)	ESCALA			
	Nunca	Poucas Vezes	Várias Vezes	Sempre
11. Utilizo serviços on-line da Previdência Social (cálculo de contribuições, informações, agendamentos, aposentadoria e outros)	(1)	(2)	(3)	(4)
12. Utilizo serviços de shopping virtual dos Correios	(1)	(2)	(3)	(4)
13. Faço minha declaração de renda no computador	(1)	(2)	(3)	(4)
14. Procuro na Internet as informações que necessito	(1)	(2)	(3)	(4)
15. Utilizo bases de referências de bibliotecas e acervos virtuais para realizar trabalhos escolares e acadêmicos	(1)	(2)	(3)	(4)
16. Utilizo ferramentas de busca seletiva por palavras chave para pesquisar na Internet	(1)	(2)	(3)	(4)
17. Seleciono as primeiras referências obtidas nas pesquisas via Internet	(1)	(2)	(3)	(4)
18. Seleciono as referências obtidas nas pesquisas via Internet pela reputação da fonte da informação	(1)	(2)	(3)	(4)
19. Redijo textos no computador	(1)	(2)	(3)	(4)
20. Organizo minhas contas com planilhas eletrônicas	(1)	(2)	(3)	(4)
21. Organizo meus compromissos com ferramentas eletrônicas no computador (agendas, bloco de notas, contatos,...)	(1)	(2)	(3)	(4)
22. Elaboro orçamentos com planilhas eletrônicas	(1)	(2)	(3)	(4)
23. Elaboro material de apresentação e palestras no computador	(1)	(2)	(3)	(4)
24. Armazeno fotos no computador	(1)	(2)	(3)	(4)
25. Faço compras pela Internet	(1)	(2)	(3)	(4)
26. Localizo endereços ou telefones pela Internet	(1)	(2)	(3)	(4)
27. Gerencio projetos, trabalhos e serviços com o computador e Internet	(1)	(2)	(3)	(4)
28. Realizo operações bancárias pela Internet	(1)	(2)	(3)	(4)
29. Faço ligações telefônicas pela Internet	(1)	(2)	(3)	(4)
30. Utilizo correio eletrônico para comunicação pessoal	(1)	(2)	(3)	(4)
31. Utilizo correio eletrônico para enviar documentos anexados	(1)	(2)	(3)	(4)
32. Encontro meus amigos em salas de bate-papo na Internet	(1)	(2)	(3)	(4)
33. Utilizo o correio eletrônico para comunicação com colegas da escola ou do trabalho	(1)	(2)	(3)	(4)
34. Utilizo programas específicos para transferência de grande volume de arquivos via Internet	(1)	(2)	(3)	(4)

2. Uso autônomo	ESCALA			
	Nunca	Poucas Vezes	Várias Vezes	Sempre
35. Organizo meus documentos e arquivos em pastas ou diretórios no computador	(1)	(2)	(3)	(4)
36. Localizo facilmente o que preciso no computador	(1)	(2)	(3)	(4)
37. Procuro na Internet o que preciso aprender	(1)	(2)	(3)	(4)
38. Utilizo o computador no trabalho	(1)	(2)	(3)	(4)
39. Utilizo o computador com proteção contra vírus e programas intrusos	(1)	(2)	(3)	(4)
40. Utilizo recursos de compactação para reduzir o tamanho dos arquivos no computador	(1)	(2)	(3)	(4)
41. Monto computador a partir de componentes novos adquiridos separadamente	(1)	(2)	(3)	(4)
42. Monto computador a partir de componentes usados ou descartados	(1)	(2)	(3)	(4)
43. Instalo sistema operacional no computador para uso básico	(1)	(2)	(3)	(4)
44. Configuro o computador para acesso a internet	(1)	(2)	(3)	(4)
45. Instalo programas que necessito no computador	(1)	(2)	(3)	(4)
46. Faço backup (cópias de segurança) dos meus arquivos	(1)	(2)	(3)	(4)
47. Resolvo problemas de configuração de programas no computador	(1)	(2)	(3)	(4)
48. Recupero arquivos danificados ou corrompidos no computador	(1)	(2)	(3)	(4)
49. Resolvo problemas de configurações de rede	(1)	(2)	(3)	(4)
50. Desenvolvo programas para computadores	(1)	(2)	(3)	(4)
51. Instalo o sistema operacional em software livre para uso básico	(1)	(2)	(3)	(4)
52. Configuro o computador para acesso a internet em software livre	(1)	(2)	(3)	(4)
53. Instalo programas que necessito no computador em ambiente de software livre	(1)	(2)	(3)	(4)
54. Colaboro como usuário de ferramentas em comunidades de software livre	(1)	(2)	(3)	(4)
55. Colaboro como desenvolvedor em comunidades de software livre	(1)	(2)	(3)	(4)
56. Elaboro modelos para textos formatados no computador	(1)	(2)	(3)	(4)
57. Utilizo a Internet para divulgar produtos e serviços	(1)	(2)	(3)	(4)
58. Produzo conteúdos de texto para a Internet	(1)	(2)	(3)	(4)
59. Produzo conteúdos de imagem para a Internet	(1)	(2)	(3)	(4)
60. Produzo conteúdos de áudio para a Internet	(1)	(2)	(3)	(4)
61. Gravo e edito músicas no computador	(1)	(2)	(3)	(4)
62. Gravo e edito vídeos no computador	(1)	(2)	(3)	(4)
63. Atualizo blogs ou páginas na Internet	(1)	(2)	(3)	(4)
64. Crio blogs ou páginas para a Internet	(1)	(2)	(3)	(4)

3. Uso social	ESCALA			
	Nunca	Poucas Vezes	Várias Vezes	Sempre
65. Entro em salas de bate-papo (chats), fóruns ou listas de discussões sobre temas de meu interesse para me manter informado	(1)	(2)	(3)	(4)
66. Entro em salas de bate-papo (chats), fóruns ou listas de discussões para saber a opinião dos outros sobre temas de meu interesse	(1)	(2)	(3)	(4)
67. Realizo atividades educacionais ou de aprendizagem pela Internet	(1)	(2)	(3)	(4)
68. Entro em salas de bate-papo (chats), fóruns, listas de discussões e manifesto minha opinião sobre temas de meu interesse	(1)	(2)	(3)	(4)
69. Contribuo com meus conhecimentos e experiência nas comunidades que participo na Internet	(1)	(2)	(3)	(4)
70. Consulto comunidades virtuais para resolver problemas do meu cotidiano ou do trabalho	(1)	(2)	(3)	(4)
71. Realizo trabalhos em equipe pela Internet	(1)	(2)	(3)	(4)
72. Minhas rotinas de trabalho estão organizadas com o computador	(1)	(2)	(3)	(4)
73. Participo de grupos de trabalho ou listas de discussões na Internet sobre os problemas da comunidade	(1)	(2)	(3)	(4)
74. Utilizo o computador e Internet para elaborar plano estratégico	(1)	(2)	(3)	(4)
75. Utilizo o computador e a Internet para promover a gestão participativa dos projetos sociais comunitários	(1)	(2)	(3)	(4)
76. Divulgo os projetos sociais da comunidade na Internet	(1)	(2)	(3)	(4)
77. Avalio de forma sistemática os projetos sociais de maneira participativa com o uso do computador e da Internet	(1)	(2)	(3)	(4)
78. Divulgo os resultados de projetos sociais via Internet para acompanhamento e controle social	(1)	(2)	(3)	(4)

4. Uso em tecnologias sociais	ESCALA			
	Nunca	Poucas Vezes	Várias Vezes	Sempre
79. Participo de debates sobre o uso do computador e da Internet para melhorar a qualidade de vida das pessoas da comunidade	(1)	(2)	(3)	(4)
80. Participo do registro e levantamento dos problemas da comunidade em meios digitais (documentos, mídia impressa, rádio, vídeo, sites, blogs da comunidade)	(1)	(2)	(3)	(4)
81. Elaboro projetos e ações de maneira participativa e colaborativa, com a comunidade local, com o uso das tecnologias e Internet	(1)	(2)	(3)	(4)

4. Uso em tecnologias sociais (cont.)	ESCALA			
	Nunca	Poucas Vezes	Várias Vezes	Sempre
82. Participo do registro sistemático em mídias digitais dos projetos e ações desenvolvidas na comunidade	(1)	(2)	(3)	(4)
83. Elaboro com a comunidade conteúdos e mídias digitais, em temas de interesse da comunidade, com o uso de ferramentas colaborativas	(1)	(2)	(3)	(4)
84. Compartilho os conteúdos e mídias produzidas em portal na Internet	(1)	(2)	(3)	(4)
85. Divulgo os resultados e impactos dos projetos sociais em mídia impressa, de rádio, Internet, blogs ou sites	(1)	(2)	(3)	(4)
86. Promovo atividades educacionais com o computador e Internet para a comunidade	(1)	(2)	(3)	(4)
87. Promovo atividades culturais e de lazer com o computador e Internet com a comunidade	(1)	(2)	(3)	(4)
88. Promovo parcerias e fomento, via Internet, em projetos nas áreas sociais (cultura, saúde, meio ambiente, segurança pública,...)	(1)	(2)	(3)	(4)
89. Utilizo a Internet para comercializar produtos e serviços da região	(1)	(2)	(3)	(4)
90. Promovo a comunicação e a colaboração entre atores do processo produtivo via Internet	(1)	(2)	(3)	(4)

5. Perfil Social do Cidadão

1. Tenho e-mail (1) SIM (2) NÃO
2. Tenho home-page ou blog pessoal (1) SIM (2) NÃO
3. Tenho amigos que conheço apenas pela Internet (1) SIM (2) NÃO
4. Exerço atividade remunerada? (1) SIM (2) NÃO
5. Sexo: (1) Masculino (2) Feminino
6. Estado Civil: (1) Solteiro (2) Casado (3) Divorciado (4) Outros
7. Idade: _____ anos
8. Estuda? (1) SIM (2) NÃO
9. Escolaridade
 - (1) Séries de 1a a 4a - Fundamental
 - (2) Séries de 5a a 8a - Fundamental
 - (3) Ensino Médio
 - (4) Superior
 - (5) Nenhuma
10. Há quanto tempo você utiliza computadores?
 - (1) Menos de 1 ano (2) De 1 a 3 anos (3) De 3 a 5 anos (4) Mais de 5 anos

11. De quais locais você tem acesso ao computador?

- (1) Residência
- (2) Trabalho
- (3) Escola
- (4) Centro de acesso público pago
- (5) Centro de acesso público gratuito
- (6) Casa Brasil
- (7) Outros. Especificar: _____

12. De quais locais você tem acesso à Internet?

- (1) Residência
- (2) Trabalho
- (3) Escola
- (4) Centro de acesso público pago
- (5) Centro de acesso público gratuito
- (6) Casa Brasil
- (7) Outros. Especificar: _____

6. Função que exerce no Casa Brasil

	SIM
1. Coordenador da Casa	()
2. Técnico Estúdio Multimídia	()
3. Técnico de Laboratório (de Informática ou de Ciências)	()
4. Coordenador de Telecentro	()
5. Monitor de Telecentro	()
6. Técnico da Unidade ou da Sala de Leitura	()
7. Voluntários ou Estagiários	()
8. Técnico de Instrução Continuada (TIC)	()
9. Técnico de Informática (TEC)	()
10. Usuário da comunidade	()
11. Outra (Especifique): _____	()

7. Identificação da Casa que atua

Nome da Unidade:

Estado:

Município:

8. Sua identificação (Opcional)

Nome:

Contatos por telefone e e-mail:

Data:

Assinatura:

Observações que julgar pertinente (use o verso, se necessário):

APÊNDICE 3 – Questionário para o Coordenador da Unidade

MCT / SECIS / ITI PROJETO CASA BRASIL QUESTIONÁRIO 03 - Coordenador

Este questionário é para ser respondido pelo Coordenador da Casa Brasil

I. Unidade: _____ Local _____

Prezado(a) Coordenador(a)

Este instrumento é um dos elementos de avaliação do Projeto Casa Brasil. Trata-se de levantar informações sobre o processo vivenciado até o momento pela sua Casa e não de julgar sobre os resultados obtidos. Além disso, a análise das informações não se restringirá a esse único instrumento. As informações serão consolidadas para compor um retrato de cada unidade e fornecer subsídios para o aperfeiçoamento do projeto. É importante que você responda o questionário de maneira franca refletindo as suas experiências objetivas e concretas na coordenação da Casa Brasil em que atua. Você deverá dispor de um tempo aproximado de cinquenta minutos para respondê-lo. Agradecemos sua colaboração!

*Coordenação Nacional
Junho de 2007.*

Orientação de preenchimento

Os quadros deste questionário contem listas de descrições. Você deverá julgar se cada descrição corresponde à sua Casa Brasil. Leve em consideração apenas a situação vivenciada e atual e não a situação esperada e futura. Utilize a escala definida para cada quadro, marcando um X na coluna que mais se aproxime ao seu julgamento. A opção "Não sei/Não se aplica" poderá ser escolhida quando o item não tiver significado algum para a sua Casa ou quando você não tiver informações suficientes para julgar o item. Procure responder todos os itens.

Item	Quadro 1 - Localização da Casa Brasil	Escala		
		SIM	NÃO	Não Sei/ Não se aplica
1.	O local da Casa é de fácil acesso a pé ou por transporte público	()	()	()
2.	As ocorrências de violência na localidade são freqüentes	()	()	()
3.	Há policiamento diurno no local	()	()	()
4.	Há policiamento noturno no local	()	()	()
5.	Há sistema de segurança eletrônica na Unidade	()	()	()
6.	Há vigilância permanente na Unidade	()	()	()
7.	A comunidade promove ações para suprir o problema de segurança	()	()	()

Item	Quadro 2 - Instalações Físicas	Escala		
		SIM	NÃO	Não Sei/ Não se aplica
8.	O espaço físico da Casa é adequado para o projeto	()	()	()
9.	O espaço físico da Casa é adequado para PNEs	()	()	()
10.	As adaptações ou reforma das instalações foram realizadas sem problemas	()	()	()
11.	Existem rampas para PNEs terem acesso à Casa	()	()	()
12.	Existem rampas para PNEs terem acesso aos módulos da Casa	()	()	()
13.	Existem banheiros adaptados para PNEs	()	()	()
14.	A Casa é arejada e ventilada	()	()	()
15.	A iluminação é adequada para a finalidade do projeto	()	()	()
16.	A rede elétrica é adequada para a demanda do projeto	()	()	()
17.	O mobiliário é adequado para as atividades do projeto	()	()	()

Item	Quadro 3 - Módulos instalados	Escala			
		SIM	Sim, Parcial- mente	NÃO	Não Sei/ Não se aplica
1.	O Auditório está pronto para uso público	()	()	()	()
2.	O Telecentro está pronto para uso público	()	()	()	()
3.	A Sala de Leitura está pronta para uso público	()	()	()	()
4.	O Laboratório Multimídia está pronto para uso público	()	()	()	()
5.	O Laboratório de montagem e reciclagem de computadores está pronto para uso público	()	()	()	()
6.	A Oficina de Rádio está pronta para uso público	()	()	()	()
7.	O Laboratório de divulgação da ciência está pronto para uso público	()	()	()	()

Item	Quadro 4 - Infra-estrutura Tecnológica e Material	Escala		
		SIM	NÃO	Não Sei/ Não se aplica
8.	O cabeamento de rede foi instalado sem problemas	()	()	()
9.	A rede local instalada na unidade está em operação normal	()	()	()
10.	Os equipamentos foram entregues em condições normais	()	()	()
11.	A entrega dos equipamentos foi realizada sem atrasos	()	()	()
12.	A velocidade de conexão à Internet atende a demanda da Unidade	()	()	()

Item	Quadro 4 - Infra-estrutura Tecnológica e Material	Escala		
		SIM	NÃO	Não Sei/ Não se aplica
13.	A sua Casa Brasil tem um portal de informações	()	()	()
14.	Uma identificação única para os usuários da Casa é oferecida para uso privativo dos serviços	()	()	()
15.	Uma área privativa de armazenamento digital de dados é disponibilizada para os usuários da Casa	()	()	()

Item	Quadro 5 - Infra-estrutura Tecnológica e Material	Escala			
		SIM	Sim, Parcial- mente	NÃO	Não Sei/ Não se aplica
16.	Os softwares necessários para a gestão e funcionamento da Casa Brasil estão instalados	()	()	()	()
17.	Os softwares necessários para o funcionamento dos módulos da Casa Brasil estão instalados	()	()	()	()
18.	Os softwares estão em funcionamento normal	()	()	()	()
19.	As ferramentas instaladas seguem algum padrão ou norma de acessibilidade e usabilidade	()	()	()	()

Item	Quadro 6 - Seleção dos Bolsistas da Casa	Escala			
		SIM	Sim, Parcial- mente	NÃO	Não Sei/ Não se aplica
20.	A seleção dos bolsistas atendeu as necessidades da Casa	()	()	()	()
21.	Os contratos dos bolsistas pelo CNPq ocorreu sem problemas	()	()	()	()
22.	Os contratos dos bolsistas junto ao CNPq foram formalizados	()	()	()	()

Item	Quadro 7 - Seleção dos Bolsistas da Casa	Escala		
		SIM	NÃO	Não sei/ Não se aplica
23.	Existem voluntários na unidade	()	()	()
24.	Existem estagiários na unidade	()	()	()
25.	Existem contratos formais para voluntários e estagiários	()	()	()
26.	Os bolsistas demonstram motivação para o trabalho comunitário	()	()	()
27.	Os bolsistas foram selecionados por chamada pública	()	()	()
28.	Os bolsistas foram selecionados por indicação	()	()	()
29.	Os bolsistas foram selecionados por entrevista	()	()	()
30.	Os bolsistas foram selecionados por análise de currículo	()	()	()

Item	Quadro 7 - Seleção dos Bolsistas da Casa	Escala		
		SIM	NÃO	Não sei/ Não se aplica
31.	Os bolsistas foram selecionados por teste de aptidão ou de conhecimentos	()	()	()
32.	Os bolsistas foram selecionados de outra forma (Especificar):	()	()	()

Item	Quadro 8 - Conselho Gestor	Escala		
		SIM	NÃO	Não sei/ Não se aplica
33.	O Conselho Gestor não foi constituído	()	()	()
34.	Houve capacitação para a criação do Conselho Gestor	()	()	()
35.	As responsabilidades e o papel do Conselho Gestor foram esclarecidas	()	()	()
36.	Houve divulgação pública na comunidade sobre o processo de criação do Conselho Gestor	()	()	()
37.	O processo de eleição do Conselho Gestor foi instalado com a participação da comunidade	()	()	()
38.	O processo de eleição do Conselho Gestor foi instalado pela equipe de gestão da unidade	()	()	()
39.	As diretrizes gerais de funcionamento do Conselho Gestor estão publicadas	()	()	()
40.	O Estatuto de funcionamento do Conselho Gestor da Casa foi elaborado e publicado	()	()	()
41.	O regimento interno do Conselho Gestor da Casa foi elaborado e publicado	()	()	()
42.	O Conselho Gestor foi constituído antes do atendimento público e inauguração da unidade	()	()	()
43.	O Conselho Gestor foi constituído depois do atendimento público e inauguração da unidade	()	()	()
44.	O Conselho Gestor é composto por representantes de segmentos da comunidade	()	()	()
45.	O Conselho Gestor é composto por representantes dos parceiros e do proponente	()	()	()
46.	A composição do Conselho Gestor é aberta, por manifestação voluntária da comunidade	()	()	()
47.	O Conselho Gestor delibera sobre as ações e projetos prioritários da unidade	()	()	()
48.	O Conselho Gestor coordena as ações da unidade	()	()	()

<i>Item</i>	Quadro 8 - Conselho Gestor	<i>Escala</i>		
		<i>SIM</i>	<i>NÃO</i>	<i>Não sei/ Não se aplica</i>
49.	O Conselho Gestor acompanha os projetos e ações desenvolvidas na unidade	()	()	()
50.	O Conselho Gestor se reúne de maneira eventual	()	()	()
51.	O Conselho Gestor se reúne de maneira freqüente	()	()	()

<i>Item</i>	Quadro 9 - Capital Social	<i>Escala</i>		
		<i>SIM</i>	<i>NÃO</i>	<i>Não sei/ Não se aplica</i>
52.	Foram realizados diagnósticos para identificação de talentos, associações e instituições locais parceiras	()	()	()
53.	Foram realizados convites pessoais, além das chamadas públicas, para a participação comunitária	()	()	()
54.	Foram realizados encontros e debates para compartilhar visões e identificar recursos, valores, necessidades e habilidades locais	()	()	()
55.	As parceriais e relações envolvem indivíduos e instituições de uma mesma comunidade	()	()	()
56.	As parceriais e relações envolvem indivíduos e instituições de outras comunidades	()	()	()
57.	Ocorre apoio de órgão de cooperação internacional	()	()	()
58.	Moradores, clubes, associações e indivíduos do bairro colaboram com a Casa	()	()	()
59.	Empresários colaboram com a Casa	()	()	()
60.	Organizações religiosas colaboram com a Casa	()	()	()
61.	Escolas colaboram com a Casa	()	()	()
62.	Bibliotecas colaboram com a Casa	()	()	()
63.	Universidades ou centros de pesquisa colaboram com a Casa	()	()	()
64.	Hospitais ou centros de saúde colaboram com a Casa	()	()	()
65.	ONG ou OSCIP colaboram com a Casa	()	()	()
66.	O governo local ou prefeitura colaboram com a Casa	()	()	()

Item	Quadro 10 - Orçamento da Unidade	Escala		
		SIM	NÃO	Não Sei/ Não se aplica
67.	O plano orçamentário da Casa é previamente elaborado	()	()	()
68.	O plano orçamentário é submetido e aprovado pelo Conselho Gestor	()	()	()
69.	O plano orçamentário é submetido e aprovado pelo proponente	()	()	()
70.	O plano orçamentário é aprovado pelo Coordenador da Casa e a equipe de gestão	()	()	()

Item	Quadro 11 - Gestão de Contratos e Documentos	Escala			
		SIM	Sim, Parcial- mente	NÃO	Não Sei/ Não se aplica
71.	Os documentos formais e normativos do projeto estão acessíveis	()	()	()	()
72.	As orientações normativas do projeto estão claras	()	()	()	()
73.	As orientações normativas sobre o projeto estão completas	()	()	()	()
74.	Existem orientações sobre contratos e parcerias	()	()	()	()
75.	Existem orientações para elaborar relatórios e prestar contas ao CNPq	()	()	()	()
76.	Existem modelos e instrumentos para contratos, serviços e parcerias da Casa	()	()	()	()
77.	Todos os bolsistas, trabalhadores, estagiários e voluntários da Casa estão com contratos regularizados	()	()	()	()

Item	Quadro 12- Período de Atendimento Regular da comunidade na Casa	Escala		
		SIM	NÃO	Não sei/ Não se aplica
78.	no período diurno de segunda a sexta-feira	()	()	()
79.	no período do almoço de segunda a sexta-feira	()	()	()
80.	no período noturno de segunda a sexta-feira	()	()	()
81.	nos sábados, em pelo menos um dos períodos	()	()	()
82.	nos domingos, em pelo menos um dos períodos	()	()	()
83.	nos feriados, em pelo menos um dos períodos	()	()	()
84.	de maneira eventual, nos fins de semana ou feriado	()	()	()

Item	Quadro 13 - Instalação e Gestão da Casa	Escala			
		SIM	Sim, Parcialmente	NÃO	Não sei/ Não se aplica
85.	Você recebeu orientação sobre os procedimentos para a instalação da Casa	()	()	()	()
86.	As normas de funcionamento da Casa estão elaboradas e publicadas	()	()	()	()
87.	As normas de funcionamento dos módulos estão elaboradas e publicadas	()	()	()	()
88.	Os manuais de atendimento comunitário inclusivo estão elaborados e acessíveis	()	()	()	()
89.	Foi realizado um plano das ações de implantação e atendimento comunitário na Casa	()	()	()	()
90.	Você recebeu apoio do Técnico de Instrução Continuada (TIC) para enfrentar os problemas encontrados	()	()	()	()
91.	Você recebeu apoio do Técnico de Informática (TEC) para enfrentar os problemas de suporte tecnológico	()	()	()	()
92.	Os bens e equipamentos públicos recebidos pelo projeto estão devidamente patrimoniados	()	()	()	()
93.	O serviço de manutenção dos equipamentos atende as necessidades da unidade	()	()	()	()
94.	As ferramentas para a gestão dos módulos e recursos estão em funcionamento normal	()	()	()	()
95.	As ferramentas para uso pela comunidade estão em funcionamento normal	()	()	()	()
96.	As ferramentas instaladas para uso são suficientes para as demandas comunitárias	()	()	()	()

Item	Quadro 14- Gestão Administrativa	Escala		
		SIM	NÃO	Não sei/ Não se aplica
97.	A gestão da Casa é realizada de maneira colegiada com os parceiros e bolsistas	()	()	()
98.	A gestão da Casa é realizada pelo Conselho Gestor	()	()	()
99.	Existe previsão e provimento de recursos para material de consumo	()	()	()
100.	Ocorrem reuniões periódicas e sistemáticas com os bolsistas	()	()	()
101.	Os bolsistas são avaliados regularmente	()	()	()
102.	Existe serviço de limpeza regular das instalações sanitárias	()	()	()
103.	Existe serviço de limpeza regular das instalações e mobiliários	()	()	()
104.	O atendimento comunitário é realizado por oferta de serviços, atividades e cursos	()	()	()

Item	Quadro 14- Gestão Administrativa	Escala		
		SIM	NÃO	Não sei/ Não se aplica
105.	O atendimento comunitário é realizado por projetos negociados com a comunidade	()	()	()
106.	O acompanhamento e a avaliação são realizados de maneira sistemática	()	()	()
107.	Existem modelos de relatórios de prestação de contas	()	()	()
108.	Existem modelos para planejamento de projetos	()	()	()
109.	Existem modelos para avaliação dos projetos	()	()	()
110.	Relatórios de atividades e prestação de contas são elaborados e apresentados para os parceiros e órgão de fomento	()	()	()
111.	Relatórios das atividades e de prestação de contas são elaborados e apresentados para a comunidade local	()	()	()

Item	Quadro 15 - Gestão Financeira	Escala		
		SIM	NÃO	Não sei/ Não se aplica
112.	A contabilidade da unidade é organizada e periodicamente atualizada em planilha.	()	()	()
113.	São estabelecidos valores necessários para o equilíbrio financeiro	()	()	()
114.	Há fluxo financeiro com fundo de reserva	()	()	()
115.	O fluxo financeiro é negativo	()	()	()
116.	O Conselho Gestor acompanha os lançamentos contábeis mensais	()	()	()
117.	Os recursos financeiros são garantidos pelo governo estadual, prefeitura ou município	()	()	()
118.	Os recursos financeiros são garantidos pelo proponente	()	()	()
119.	Os recursos financeiros são garantidos por meio de parcerias locais	()	()	()
120.	O orçamento está garantido por outros programas de fomento	()	()	()
121.	Há planejamento de ações de captação com vistas ao equilíbrio financeiro.	()	()	()
122.	A sustentabilidade é fomentada por meio da realização de eventos	()	()	()
123.	A comunidade promove ações para enfrentar o problema da falta de recursos	()	()	()
124.	A sustentabilidade é fomentada por redes de cadeias produtivas da economia solidária	()	()	()
125.	A sustentabilidade é fomentada pelo empreendedorismo social	()	()	()

Item	Quadro 15 - Gestão Financeira	Escala		
		SIM	NÃO	Não sei/ Não se aplica
126.	A sustentabilidade é fomentada por cooperativismo	()	()	()
127.	A sustentabilidade é fomentada por outras formas (especifique):	()	()	()

Item	Quadro 16 - Gestão Social e Participativa	Escala		
		SIM	NÃO	Não sei/ Não se aplica
128.	A comunidade foi consultada previamente sobre a instalação da unidade no local	()	()	()
129.	A comunidade manifesta suas expectativas, interesses e necessidades	()	()	()
130.	A comunidade participou do processo de instalação da unidade	()	()	()
131.	Existe metodologia de pesquisa, consulta popular para identificação de necessidades locais	()	()	()
132.	As lideranças locais mantem e buscam contato com a coordenação e gestão da Casa	()	()	()

Item	Quadro 17 - Capacitação	Escala		
		SIM	NÃO	Não sei/ Não se aplica
133.	Foram realizadas capacitações para os bolsistas da Casa	()	()	()
134.	Foram realizadas capacitações para os coordenadores	()	()	()
135.	As capacitações para os bolsistas atendem às necessidades da Casa	()	()	()
136.	As capacitações para os coordenadores atendem às necessidades da Casa	()	()	()
137.	As capacitações atendem às necessidades dos parceiros	()	()	()
138.	As capacitações atendem às necessidades da comunidade	()	()	()
139.	O ambiente virtual de capacitação a distância é adequado para a capacitação dos bolsistas	()	()	()
140.	O ambiente virtual de capacitação a distância é adequado para a capacitação da comunidade	()	()	()
141.	Cursos para formação de multiplicadores são oferecidos	()	()	()
142.	Cursos de produção de materiais pedagógicos são oferecidos	()	()	()

Item	Quadro 17 - Capacitação	Escala		
		SIM	NÃO	Não sei/ Não se aplica
143.	Cursos de formação de tutores são oferecidos	()	()	()
144.	Cursos de elaboração de projetos sociais são oferecidos	()	()	()
145.	Cursos de gestão e avaliação de projetos sociais são oferecidos	()	()	()
146.	Os bolsistas são capacitados adequadamente para as atividades que desenvolvem	()	()	()
147.	Os bolsistas são preparados para atendimento inclusivo da população	()	()	()
148.	A Casa promove cursos gratuitos de informática e software livre	()	()	()
149.	A Casa promove cursos de acesso e pesquisa a informações e serviços de governo eletrônico	()	()	()
150.	A Casa promove cursos de acesso e pesquisa às informações e serviços em bibliotecas virtuais	()	()	()
151.	A Casa promove cursos de acesso e pesquisa a informações e serviços em museus virtuais	()	()	()
152.	A Casa promove cursos de comunicação eletrônica e produção colaborativa	()	()	()
153.	A Casa promove cursos de auto-gestão e sustentabilidade de projetos sociais	()	()	()
154.	Os cursos realizados são avaliados sistematicamente a cada oferta	()	()	()

Item	Quadro 18 - Projetos Sociais	Escala		
		SIM	NÃO	Não sei/ Não se aplica
155.	Os parceiros colaboram na elaboração e planejamento de projetos sociais	()	()	()
156.	Os parceiros colaboram na execução e gestão de projetos sociais	()	()	()
157.	Os parceiros colaboram no acompanhamento e avaliação dos projetos sociais	()	()	()
158.	Os projetos e ações sociais são propostos pela comunidade	()	()	()
159.	Os projetos e ações sociais são elaborados de maneira participativa	()	()	()

Item	Quadro 19 - Identifique as temáticas de atuação da sua Casa Brasil
160.	() produção em software livre
161.	() produção cultural
162.	() produção de mídias de rádio
163.	() produção multimídia

Item	Quadro 19 - Identifique as temáticas de atuação da sua Casa Brasil
164.	<input type="checkbox"/> reciclagem de computadores
165.	<input type="checkbox"/> alfabetização e letramento
166.	<input type="checkbox"/> informática e cidadania digital
167.	<input type="checkbox"/> educação ambiental
168.	<input type="checkbox"/> popularização da ciência
169.	<input type="checkbox"/> protagonismo social e voluntariado .
170.	<input type="checkbox"/> educação popular
171.	<input type="checkbox"/> empreendedorismo social e economia solidária
172.	<input type="checkbox"/> equidade de gênero
173.	<input type="checkbox"/> direitos humanos
174.	<input type="checkbox"/> cultura local
175.	<input type="checkbox"/> governo eletrônico e cidadania
176.	<input type="checkbox"/> comunidades virtuais
177.	<input type="checkbox"/> Outra temática de atuação da unidade (especifique)

Item	Quadro 20 - Portal Casa Brasil	Escala		
		SIM	NÃO	Não sei/ Não se aplica
178.	As informações podem ser localizadas facilmente no portal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
179.	As informações veiculadas no portal são confiáveis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
180.	As notícias e informações veiculadas no portal são atuais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
181.	As informações obtidas no portal são esclarecedoras	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
182.	Serviços de informação, ajuda e orientação individualizada estão disponíveis no portal para os usuários da Casa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
183.	Serviços de acesso a bibliotecas virtuais estão disponíveis no portal para os usuários da Casa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
184.	Serviços de e-gov estão disponíveis no portal para os usuários da Casa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
185.	A privacidade dos dados dos usuários da Casa é preservada no acesso ao portal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
186.	Ocorre problemas com o funcionamento das páginas do portal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
187.	O portal pode ser acessado na maior parte do tempo, sem que esteja fora do ar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
188.	As informações obtidas no portal são úteis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
189.	Os serviços de informação, ajuda e orientação do portal são fáceis de utilizar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
190.	Primeiro vou no portal e depois em outros meios para obter as informações que preciso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Item	Quadro 20 - Portal Casa Brasil	Escala		
		SIM	NÃO	Não sei/ Não se aplica
191.	Encontrei o que precisava quando utilizei os serviços de informação, ajuda e orientação do portal	()	()	()
192.	Estou satisfeito com o atendimento e ajuda que recebi pelo portal	()	()	()
193.	O portal oferece serviço para comunicação e interação entre os usuários da Casa	()	()	()
194.	O portal oferece serviço para produção, apresentação e publicação de conteúdos	()	()	()
195.	O portal oferece serviço para troca de experiências	()	()	()
196.	O portal oferece serviço para construção coletiva de conhecimentos	()	()	()

Item	Quadro 21 - Oportunidades	Escala		
		SIM	NÃO	Não sei/ Não se aplica
197.	A Casa tem parcerias para gerar oportunidades de emprego ou renda para a comunidade	()	()	()
198.	A Casa cria oportunidades de capacitação para o trabalho	()	()	()
199.	A Casa promove o uso das TICs para melhoria da qualidade de vida das pessoas da comunidade	()	()	()
200.	A Casa promove ações de identificação de empreendimentos sociais locais	()	()	()
201.	A Casa promove ações de valorização dos recursos ambientais	()	()	()
202.	A Casa promove ações de valorização dos indivíduos e potenciais locais	()	()	()
203.	A Casa promove ações de valorização das cadeias de produção e comercialização de bens e serviços	()	()	()
204.	A Casa promove ações para geração e recuperação de empreendimentos solidários	()	()	()
205.	A Casa promove ações em rede de relacionamentos para cooperação e parcerias	()	()	()
206.	A comunidade local é articulada e mobilizada	()	()	()
207.	A comunidade local é articulada com outras comunidades	()	()	()
208.	A comunidade local é incentivada a participar e a tomar decisões	()	()	()
209.	A comunidade local é incentivada a gerir empreendimentos econômicos e sociais	()	()	()

Item	Quadro 22 - Satisfação Geral	Escala				Não sei/ Não se aplica
		Muito Satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	
210.	Como você se sente em relação ao Projeto Casa Brasil?	()	()	()	()	()

Item	Quadro 23 - Satisfação com os resultados da sua Casa Brasil em relação a...	Escala				Não sei/ Não se aplica
		Muito Satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	
211.	quantidade de pessoas atendidas	()	()	()	()	()
212.	quantidade de computadores disponibilizados	()	()	()	()	()
213.	qualidade da conexão à Internet	()	()	()	()	()
214.	quantidade de projetos realizados	()	()	()	()	()
215.	qualidade dos serviços oferecidos	()	()	()	()	()
216.	quantidade de pessoas capacitadas	()	()	()	()	()
217.	qualidade dos cursos oferecidos	()	()	()	()	()
218.	diversidade de público atendido	()	()	()	()	()
219.	diversidade das temáticas tratadas	()	()	()	()	()
220.	rede social criada	()	()	()	()	()
221.	parcerias estabelecidas	()	()	()	()	()
222.	envolvimento da comunidade	()	()	()	()	()
223.	engajamento dos parceiros	()	()	()	()	()

Item	Quadro 24 - Satisfação com as orientações e interações estabelecidas com	Escala				Não sei/ Não se aplica
		Muito Satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	
224.	a Coordenação Nacional	()	()	()	()	()
225.	o Técnico de Instrução Continuada	()	()	()	()	()
226.	o Técnico de Informática	()	()	()	()	()

Item	Quadro 24 - Satisfação com as orientações e interações estabelecidas com	Escala				Não sei/ Não se aplica
		Muito Satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	
227.	o parceiro estratégico	()	()	()	()	()
228.	os demais parceiros	()	()	()	()	()
229.	os bolsistas locais	()	()	()	()	()
230.	a comunidade	()	()	()	()	()

Quadro 25 - Perfil e Experiência Pessoal

231. Você foi selecionado para o Projeto Casa Brasil por:

- () análise de currículo
 () entrevista
 () desempenho em teste de conhecimentos
 () indicação do proponente ou parceiro
 () seleção pública
 () outra forma

232. Você assumiu a função de Coordenador da Casa Brasil:

- () há menos de 6 meses
 () entre 6 e 12 meses
 () há um ano ou mais

233. Você participa ou já participou de projetos sociais além do Casa Brasil?

- () Sim
 () Não

234. Você participa ou participou de redes virtuais tais como:

- () produção e publicação eletrônica
 () comunidades virtuais em geral
 () comunidade de software livre
 () lista de discussão
 () fóruns
 () chat
 () outros

235. Você fez ou faz algum tipo de trabalho voluntário?

- () Sim
 () Não

Quadro 25 - Perfil e Experiência Pessoal

236. Você tem experiência em:

- () mobilização social e cultural
- () realização de eventos
- () educação comunitária
- () educação escolar
- () negociação
- () gestão

237. Você tem habilidades no uso de tecnologias para:

- () produção de texto
- () produção de imagens
- () produção de sons
- () comunicação comunitária
- () comunicação em rede
- () produção de software livre
- () publicação eletrônica

Item	Quadro 26 - Você está satisfeito com a sua fluência no uso das tecnologias para ...	Escala				Não sei/ Não se aplica
		Muito Satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	
238.	uso social e em rede	()	()	()	()	()
239.	solução de problemas comunitários	()	()	()	()	()
240.	o desenvolvimento sustentável local	()	()	()	()	()

Item Quadro 27 - Você usa as tecnologias para ...

- 241. () acesso à internet e pesquisa
- 242. () acesso aos serviços de governo eletrônico
- 243. () acesso a serviços bancários
- 244. () compras, atendimento e serviços em geral
- 245. () resolver problemas pessoais
- 246. () realizar tarefas de maneira rápida
- 247. () resolver problemas do trabalho
- 248. () gerenciar projeto

Item Quadro 27 - Você usa as tecnologias para ...

- 249. () comunicação e correio eletrônico
- 250. () participar de listas de discussão
- 251. () colaborar no desenvolvimento de tarefas
- 252. () colaborar na produção, publicação e criação eletrônica
- 253. () colaborar no desenvolvimento de software livre
- 254. () coordenar trabalhos em equipe
- 255. () gerenciar listas de discussão
- 256. () gerenciar processos de produção, publicação e criação eletrônica

Observações, críticas ou sugestões que julgar pertinente (use o verso, se necessário):

APÊNDICE 4 – Indicadores e Variáveis: Escalas e Critérios

AVALIAÇÃO DO CASA BRASIL

INDICADORES E VARIÁVEIS – ESCALAS E CRITÉRIOS

1. INDICADOR DE INFRA-ESTRUTURA FÍSICA (IF)

Dimensão	Variáveis	Escala (0 – SR; 1 – Ruim; 2 – Regular; 3 - Bom ; 4 – Muito Bom	Critério ou Peso
01	Localização	4	1
02	Segurança física	4	1
03	Instalação Física	4	1
04	Acessibilidade física e universal	4	1
05	Identidade visual	4	1
	Total de pontos	20	

2. INDICADOR DE INFRA-ESTRUTURA TECNOLÓGICA (IT)

Dimensão	Variáveis	Escala (0 – SR; 1 – Ruim; 2 – Regular; 3 - Bom ; 4 – Muito Bom	Critério ou Peso
01	Hardware	4	1
02	Conectividade e rede	4	1
03	Software	4	1
04	Acessibilidade de software e de equipamentos	4	1
05	Segurança, identidade e assinatura digital	4	1
06	Base de informações e mídias	4	1
	Total de pontos	24	

3. INDICADOR DE INFRA-ESTRUTURA HUMANA E SOCIAL (IH)

Dimensão	Variáveis	Escala (0 – SR; 1 – Ruim; 2 – Regular; 3 - Bom ; 4 – Muito Bom	Critério ou Peso
01	Perfil social dos agentes	4	1
02	Habilidades de alfabetização digital social	4	1
03	Rede social de parceiros	4	1
04	Institucionalização	4	1
	Total de pontos	16	

4. INDICADOR DE INFRA-ESTRUTURA ORÇAMENTÁRIA (IO)

imensão	Variáveis	Escala (0 – SR; 1 – Ruim; 2 – Regular; 3 - Bom ; 4 – Muito Bom	Critério ou Peso
01	Contratos e instrumentos formais	4	1
02	Orçamentário	4	1
	Total de pontos	8	

5. INDICADOR DE GESTÃO ADMINISTRATIVA (GA)

Dimensão	Variáveis	Escala (0 – SR; 1 – Ruim; 2 – Regular; 3 - Bom ; 4 – Muito Bom	Critério ou Peso
01	Recursos físicos e materiais	4	1
02	Recursos tecnológicos	4	1
03	Pessoas	4	1
04	Informação e registro	4	1
05	Projetos sociais	4	1
	Total de pontos	20	

6. INDICADOR DE GESTÃO FINANCEIRA (GF)

Dimensão	Variáveis	Escala (0 – SR; 1 – Ruim; 2 – Regular; 3 - Bom ; 4 – Muito Bom	Critério ou Peso
01	Contabilidade	4	1
02	Sustentabilidade	4	1
	Total de pontos	08	

7. INDICADOR DE GESTÃO SOCIAL (GS)

Dimensão	Variáveis	Escala (0 – SR; 1 – Ruim; 2 – Regular; 3 - Bom ; 4 – Muito Bom	Critério ou Peso
01	Audiências	4	1
02	Projetos sociais participativos	4	1
03	Rede de informação e comunicação	4	1
04	Participação e representatividade	4	1
05	Avaliação participativa	4	1
	Total de pontos	20	

8. INDICADOR DE GESTÃO DE CONHECIMENTOS (GC)

Dimensão	Variáveis	Escala (0 – SR; 1 – Ruim; 2 – Regular; 3 - Bom ; 4 – Muito Bom	Critério ou Peso
01	Capacitação dos agentes	4	1
02	Portal de informações	4	1
03	Bases de informações e conhecimentos	4	1
	Total de pontos	12	

9. INDICADOR DE RESULTADOS DE ACESSIBILIDADE (RA)

Dimensão	Variáveis	Escala (0 – SR; 1 – Ruim; 2 – Regular; 3 - Bom ; 4 – Muito Bom	Critério ou Peso
01	Acessibilidade física	4	1
02	Acessibilidade tecnológica	4	1
03	Segurança de acesso serviços	4	1
04	Universalização	4	1
	Total de pontos	16	

10. INDICADOR DE RESULTADOS DE HABILIDADES (RH)

Dimensão	Variáveis	Escala (0 – SR; 1 – Ruim; 2 – Regular; 3 - Bom ; 4 – Muito Bom	Critério ou Peso
01	Uso pessoal e lazer	4	1
02	Uso autônomo	4	1
03	Uso social colaborativo	4	1
04	Uso inovador sustentável	4	1
		16	

11.INDICADOR DE RESULTADOS DE OPORTUNIDADES (RO)

Dimensão	Variáveis	Escala (0 – SR; 1 – Ruim; 2 – Regular; 3 - Bom ; 4 – Muito Bom	Critério ou Peso
01	Trabalho e renda pessoal	4	1
02	Desenvolvimento local	4	1
03	Rede de relacionamentos	4	1
	Total de pontos	12	

12. INDICADOR RESULTADOS DE PARTICIPAÇÃO DEMOCRÁTICA (RP)

Dimensão	Variáveis	Escala (0 – SR; 1 – Ruim; 2 – Regular; 3 - Bom ; 4 – Muito Bom	Critério ou Peso
01	Cidadania e e-gov	4	1
02	Participação e representatividade	4	1
03	Autogestão e controle social	4	1
	Total de pontos	12	1

13.INDICADOR DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DE CONTEXTO (DC)

Dimensão	Variáveis	Escala (0 – SR; 1 – Ruim; 2 – Regular; 3 - Bom ; 4 – Muito Bom	Critério ou Peso
01	Educacional	4	1
02	Saúde	4	1
03	Infra-estrutura urbana/rural	4	1
04	Emprego e renda	4	1
05	Cultura e lazer	4	1
06	Qualidade de vida e meio ambiente	4	1
07	Representatividade política	4	1
	Total de pontos	28	

14. INDICADOR DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DA UNIDADE (DU)

Dimensão	Variáveis	Escala (0 – SR; 1 – Ruim; 2 – Regular; 3 - Bom ; 4 – Muito Bom	Critério ou Peso
01	Conteúdos	4	1
02	Rede social	4	1
03	Projetos sociais	4	1
	Total de pontos	12	

15. INDICADOR DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO INDIVÍDUO (DI)

Dimensão	Variáveis	Escala (0 – SR; 1 – Ruim; 2 – Regular; 3 - Bom ; 4 – Muito Bom	Critério ou Peso
01	Satisfação	4	1
02	Qualidade de vida ou bem-estar	4	1
03	Oportunidades	4	1
	Total de pontos	12	

APÊNDICE 5 – Roteiro para Elaboração de Projetos Sociais

	Item	Descrição
1.	Unidade Executora	Identificação da unidade executora
2.	Título do Projeto	Procure um nome criativo e atraente
3.	Descrição resumida	Descreva a idéia geral do projeto em três parágrafos: no primeiro formule o contexto social do problema; no segundo, formule o problema a ser resolvido e, no terceiro, o público alvo.
4.	Justificativa	Aborde os problemas sociais da área de atuação (cidade, bairro, comunidade); o público-alvo e a declaração de necessidades, vocação e potencialidades da comunidade local.
5.	Objetivos gerais	Explicitar os resultados esperados de longo prazo ou objetivos gerais e impactos.
6.	Objetivos específicos	Explicitar os resultados esperados de curto prazo ou objetivos específicos.
7.	Agentes envolvidos (público-alvo, parceiros, agentes financiadores, interessados)	Explicitar os agentes direta e indiretamente envolvidos com o projeto, os beneficiários ou público-alvo
8.	Acordo de Princípios	Em que aspecto há concordância? Em que aspecto há discordância? O que aflorou nas discussões do grupo?
9.	Indicadores de resultados e de impactos (ou de inclusão social)	Relacione os serviços com os indicadores de resultados e de impactos do modelo de avaliação; considere indicadores para o desenvolvimento do indivíduo, da Unidade e do contexto social.
10.	Antecedentes institucionais	Como e quando surgiu a idéia do projeto; quem estava envolvido na fase inicial; experiências anteriores; o que foi realizado e as parcerias estabelecidas
11.	Serviços oferecidos	Relacione e descreva os serviços a serem oferecidos para os diversos públicos a serem atendidos.
12.	Abrangência social e geográfica de cada serviço	Explicitar se os serviços serão oferecidos para o público da localidade de abrangência física da Unidade (abrangência local); para o público de mais de uma unidade (abrangência em rede) ou se os serviços serão oferecidos para todas as unidades (abrangência nacional). Explicitar também o número e a localização das pessoas que serão beneficiadas por cada serviço.
13.	Atividades (ações no tempo e espaço) e recursos envolvidos	Para cada objetivo de resultado, relacione um conjunto de atividades a serem desenvolvidas. Para cada atividade, liste os procedimentos e ações em detalhe suficiente para identificar todos os processos envolvidos.
14.	Pessoas envolvidas (coordenador, equipe/grupos de trabalho, qualificações e perfil)	Relacione nomes e funções das pessoas envolvidas, bem como as qualificações necessárias. Defina uma estrutura de administração e de grupos de trabalho.
15.	Métodos (treinamentos, reuniões, parcerias,...)	Verifique a viabilidade das ações com o público-alvo; estabeleça as estratégias e métodos para envolvimento e validação das ações.
16.	Plano de Trabalho (o que, como, onde, quando, quem)	Para cada objetivo, estabeleça as atividades e procedimentos (ações) envolvidas. Cada grupo de pessoas poderá listar e detalhar as atividades e ações relacionadas a cada objetivo formulado, produtos e responsáveis envolvidos. Faça uma reunião para validação com todos os agentes envolvidos.
17.	Cronograma de atividades e ações	Defina um cronograma de execução com as relações de dependência entre as atividades e o tempo envolvido para cada ação proposta.
18.	Fontes de Recursos	Explicitar as parcerias e as fontes de recursos para a viabilização do projeto.
19.	Orçamento	Explicitar um orçamento geral para o projeto e para cada item de custeio.