
A GESTÃO DE SERVIÇOS DOS TELECENTROS DE SANTA CATARINA A PARTIR DA PERCEPÇÃO DE NEGÓCIO DE SEUS GESTORES.

SANTA CATARINA STATE TELECENTERS' SERVICES MANAGEMENT BUSINESS PERCEPTION FROM MANAGERS POINT OF VIEW

Tiago Savi Mondo
Universidade do Estado de Santa Catarina

Fábio dos Santos
Universidade do Estado de Santa Catarina

Jane Iara Pereira da Costa
Universidade do Estado de Santa Catarina

Julio da Silva Dias
Universidade do Estado de Santa Catarina

Data de submissão: 04 dez. 2009. Data de aprovação: 08 jun. 2010. Sistema de avaliação: Double blind review. Universidade FUMEC/FACE. Prof. Dr. Cid Gonçalves Filho. Prof. Dr. Luiz Cláudio Vieira de Oliveira. Prof. Dr. José Marcos Carvalho de Mesquita.

RESUMO

Os Telecentros foram implantados no Brasil para suprir a necessidade de disseminação de informações através da tecnologia para as populações menos favorecidas, promovendo assim, a inclusão digital. O objetivo deste estudo foi o de analisar a gestão dos serviços dos Telecentros de Santa Catarina a partir da percepção de negócio de seus gestores. A pesquisa se caracteriza como de natureza exploratória, o instrumento de coleta de dados utilizado foi um questionário estruturado, aplicado antes e após o curso anual de capacitação dos gestores, ocorrido em Chapecó e Florianópolis. A amostra foi censitária, composta por 150 gestores. Os principais resultados indicam o desconhecimento por parte dos gestores da estrutura, funções e equipamentos do Telecentro, mostrando que a gestão dos serviços prestados à comunidade é afetada pela falta de treinamento dos gestores e dos outros envolvidos no processo. Conclui-se com o estudo que os treinamentos devem ocorrer com maior frequência, envolvendo não somente os gestores, mas também os instrutores e monitores.

Palavras-Chave: Telecentros, Gestão de Serviços, Santa Catarina.

ABSTRACT

Telecentres have been in Brazil to meet the need of dissemination of information through technology for disadvantaged populations, thus promoting digital inclusion. The aim of this study is to examine the management of services of Telecentres of Santa Catarina's perception of business managers. The research is characterized as exploratory in nature, the instrument was a structured questionnaire administered before and after the annual training course for managers, held in Florianópolis and Chapecó. The sample census, comprised of 150 managers. The main results indicate the lack of managers of the structure, functions and equipment of the Telecentre, showing that the management of services to the community is affected too by the lack of trained managers and others involved in the process. It concludes with the study that training should occur more frequently, not only with managers but with instructors and monitors.

Keywords: Telecenters, Management Services, Santa Catarina State

INTRODUÇÃO

Com o advento das tecnologias da informação e comunicação (TICs), muitos processos antes lavrados manualmente foram transferidos para serem processados digitalmente em computadores. Estes, atualmente estão realizando boa parte da burocracia estatutária, além de muitos outros serviços, como até mesmo a declaração do imposto de renda.

O uso dos computadores para a produção de informação, no sentido abrangente deste processo, é denominado: Tecnologia da Informação (REZENDE, 2000). Atualmente com o uso das TICs é possível se comunicar com pessoas de outras regiões, praticar de forma interativa ensino à distância, interagir de forma facilitada com a burocracia estatal, aperfeiçoar o conhecimento sobre diversos conceitos além de conhecer novas tendências mundiais nos diferentes setores da sociedade.

Conforme Feliciano *et. al.*(2007), as ferramentas de TIC não podem ser transformadas em um fim em si mesmas, mas sim, devem ser consideradas como elementos facilitadores de políticas públicas, proporcionando assim, uma gama de informações circulantes no sistema, fazendo com que a tecnologia apresente-se como uma ponte ao acesso de conhecimento e informação.

Assim, a sociedade atual necessita alinhar-se com estas TICs. Para compreender melhor o funcionamento dessa nova ferramenta de desenvolvimento social é necessário o aporte de um subsídio, um aparato de educação. (GASPARETTO, 2006)

Contudo, conforme Feliciano *et al* (2007), as várias barreiras ao acesso da

tecnologia da informação como a falta de computador, o alto custo do equipamento, o alto custo do acesso e a falta de instrução para o uso, fazem com que grande parte da população nacional não tenha acessibilidade ao computador. Tello *et al* (2007) ainda menciona que em diversos países, como os da União Européia e o Brasil, muitas instituições, como o Banco do Brasil, A União Internacional de Telecomunicações e até a Organização das Nações Unidas (ONU), tem se mobilizado para mudar este quadro de exclusão digital.

O Estado de Santa Catarina acompanha a luta contra a exclusão digital. Um dos projetos pioneiros no Estado para a inclusão digital é o Programa Beija-Flor. Este, atua fortemente em comunidades rurais e pesqueiras de Santa Catarina. Mais do que os recursos tecnológicos implantados nos Telecentros há o fomento de atividades pedagógicas, cujo objetivo é permitir o exercício da cidadania. Nesse sentido, o Programa busca, nos diversos parceiros, apoio para o desenvolvimento de ações visando atender às demandas das comunidades atendidas.

Esta pesquisa de cunho exploratório tem como objetivo analisar a gestão de serviços nos Telecentros de Santa Catarina a partir da percepção de negócio de seus gestores. Utilizou-se do Curso para Capacitação dos Gestores de todos os Telecentros de Santa Catarina para se aplicar a pesquisa e buscou-se assim fazer a verificação da gestão dos serviços prestados pelo Telecentro a partir da percepção do negócio do seu gestor.

O estudo se torna importante porque é a primeira pesquisa realizada com os Telecentros de Santa Catarina buscando dados sobre a gestão dos serviços por eles prestados. Poderá servir como base de conhecimento para os gestores do Projeto Beija-Flor traçarem estratégias de formação dos gestores dos Telecentros. Além

disso, o estudo contribui para a academia, por criar um banco de dados passíveis de utilização em posteriores comparações e análises.

A seção a seguir aborda o referencial teórico sobre os principais conceitos utilizados neste estudo. A seção três explana a metodologia aplicada nesta pesquisa, a seção quatro apresenta os resultados obtidos e por último, na seção cinco as conclusões do estudo.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este tópico apresenta os principais conceitos relativos aos temas que deram embasamento teórico para a pesquisa empírica realizada.

Telecentros

Os Telecentros podem ser considerados postos de serviços disponibilizados para as comunidades, oferecendo uma gama de recursos tecnológicos como: acesso a internet, cursos de educação à distância, capacitação ao uso de sistemas de informações, acesso a plataformas eletrônicas de governo entre outras funções que em seu cerne estão alinhados com o desenvolvimento cultural e intelectual da comunidade em que estão inseridos. (FELICIANO et. al. 2007)

Os serviços podem ser considerados segundo Lovelock (2001), como atos ou desempenhos oferecidos por uma parte a outra, essencialmente intangível e normalmente não resultam em nenhum dos fatores que ocasionou sua produção.

Existem quatro características que podem definir os Telecentros como uma Instituição de serviço, segundo Mueller (2008). São elas: Intangibilidade: ao adentrar num Telecentro, o usuário apenas usufrui dos serviços tecnológicos;

Inseparabilidade: os serviços oferecidos num Telecentro são produzidos e consumidos ao mesmo tempo; Variabilidade: Existem diversos serviços oferecidos dentro dos Telecentros e existem também diversas pessoas que prestam e são responsáveis por estes serviços; Perecibilidade: Serviços produzidos em Telecentros não podem ser estocados e armazenados.

Organização dos Telecentros

Os Telecentros podem ser considerados também como espaços comunitários onde se encontram micro-computadores conectados à Internet e geralmente na quantidade de 10 a 20, sendo estes habilitados para usar softwares aplicativos. O uso livre, cursos e oficinas são as principais formas de utilização dos Telecentros, disponibilizadas para as comunidades locais sendo que um dos principais objetivos dos projetos de construção de Telecentros é a inclusão digital das comunidades carentes (SILVA *et al*, 2009).

Portanto, a inclusão digital acontece, segundo o Silva *et al* (2009), incentivando a criação de postos de trabalho de maior qualidade, afirmando os direitos das mulheres e crianças, para um desenvolvimento tecnológico sustentável e ambientalmente correto, aprimorando a relação entre o cidadão e o poder público, enfim, para obter a construção de uma cidadania digital e ativa.

Feliciano *et al*, (2007) aponta as principais funções que um Telecentro deve ter. São elas: a) Fortalecer as habilidades e conhecimentos da população local, melhorando empregos e ajudando microempresas a se consolidarem; Facilitar o acesso da população local à informações sobre saúde (higiene, tratamentos, medicamentos); b) Apoiar as escolas com uma formação não-formal; c) Apoiar a

população local na prevenção e diminuição de desastres naturais e; d) Apoiar a organização comunitária no planejamento e execução de projetos habitacionais;

Além das funções, os Telecentros possuem uma estrutura organizacional. O cerne de qualquer Telecentro é composto por uma hierarquia de pessoas, onde no topo, encontram-se o comitê gestor, abaixo, os instrutores e no nível operacional os monitores. (SILVA *et al*, 2009)

O comitê gestor é o responsável pela criação e manutenção do Telecentro. Representa um conselho, compostos por membros da comunidade, diagramado para fomentar a construção e, em longo prazo, assegurar o contínuo desenvolvimento do Telecentro. Segundo Silva *et al* (2009) o comitê gestor deve ter um mandato de 1 a 2 anos, sendo permitido somente uma recondução.

Com o comitê formado, este passa a estabelecer as regras de funcionamento, uso do espaço, nortear e prospectar o futuro do Telecentro, bem como incentivar o desenvolvimento da cidadania na comunidade em que este está inserido.

Além destas funções supracitadas o comitê gestor deve apresentar as seguintes funções, segundo Pereira, (2008): Definir Regras de utilização do Telecentro; Organizar a distribuição e a recepção de inscrições para as atividades oferecidas pelo Telecentro; Organizar os Cursos do Telecentro; Realizar reuniões mensais ordinárias para avaliar o funcionamento do Telecentro, bem como, receber sugestões e solicitações dos usuários; Contribuir com idéias e ações para garantir a segurança do espaço, dos equipamentos e das pessoas que trabalham ou utilizam o Telecentro; Apontar Instrutores(as) e Monitores(as); Manter a comunidade informada das atividades do Telecentro.

Dentro do Telecentro, o instrutor é responsável pela disseminação da cultura tecnológica, fazendo com que esta chegue à comunidade sob a forma de aulas e palestras ministradas e materiais produzidos. Estes profissionais são o elo entre o comitê gestor e os monitores, sendo de sua responsabilidade capacitar os monitores e a comunidade local para o melhor funcionamento do Telecentro inserido na comunidade.

Segundo Silva et al (2009) um instrutor de Telecentro deve apresentar as seguintes funções: Preparar e confeccionar apostilas, apresentações, manuais e textos de apoio; Preparar aulas, lista de presença e fichas de avaliação dos cursos que ministrar; Capacitar monitores(as) e voluntários nos cursos técnicos; Melhorar e manter a qualidade dos cursos ministrados nos Telecentros; Ministrar aulas de Introdução às TICs: “GNU/Linux”; “Gestão de Telecentros”; “Aplicações”, “manutenção e ferramentas”; “Serviços públicos na internet”; e outros, aos usuários (as) cadastrados no Telecentro.

Por último, encontra-se o monitor, este diferente do instrutor executa funções técnicas-administrativas, relacionadas a verificação das condições e manutenção dos equipamentos, registro dos usuários, apresentação do Telecentro, repasse de relatórios sobre os equipamentos e fornecimento de informações aos usuários.

Desenvolvimento dos Telecentros

Cada uma das comunidades deve apresentar um plano de desenvolvimento para que, em longo prazo, possa manter o funcionamento dos mesmos.

Assim sendo, conforme Silva et al (2009), conhecer a comunidade com a qual se pretende trabalhar é extremamente importante para quaisquer atividades com

A GESTÃO DE SERVIÇOS DOS TELECENTROS DE SANTA CATARINA A PARTIR DA PERCEPÇÃO DE NEGÓCIO DE SEUS GESTORES

enfoque participativo, que é o que acontece quando falamos em estratégia de sustentabilidade. Cada comunidade tem suas próprias necessidades, pautas, aspirações e experiências. Além disso, deve-se procurar conhecer seus valores e formas de organização.

Exemplos de sucesso são os Telecentros Europeus, de acordo Tello et.Al (2007) se deve ao maciço apoio da comunidade Européia para que esta seja a pioneira em integrar suas comunidades com as tecnologias digitais. O sucesso foi devido ao envolvimento de todos os setores da sociedade e fundamentalmente da comunidade onde localiza-se o Telecentro.

Dentro desta perspectiva de envolvimento da comunidade surge toda uma estratégia para a organização de um Telecentro. Primeiro, localizar as lideranças locais da comunidade, depois abordar, trocar informações e envolver estas pessoas com o projeto, para que no final se tenha o apoio da comunidade em voga. Sendo assim, a figura 2 representa como deve ser organizar a sustentabilidade do Telecentros.



Figura 1. Sustentabilidade de Telecentros (SILVA *et al*, 2009)

O movimento cíclico prediz um sistema de melhoria contínua, considerando os serviços prestados, os aspectos econômicos e sociais da comunidade.

Telecentros em Santa Catarina

No contexto catarinense, existe um projeto de inclusão digital, denominado Beija Flor. Este projeto contou com o apoio financeiro-tecnológico do Banco do Brasil (BB), quando foram disponibilizadas máquinas reutilizáveis e financiamentos para cursos de capacitação. O BB também financiou projetos semelhantes em todo o território nacional. Dados de Tello *et al* (2007) indicam que até outubro de 2006 foram inaugurados 1.641 espaços em mais de 570 municípios brasileiros, envolvendo mais de 15.000 microcomputadores doados.

Segundo Feliciano *et al* (2007) em Santa Catarina até 2006, têm-se a concretização de 46 espaços de inclusão digital. A meta era com o programa Beija-Flor atingir em 2007/2008 todos os municípios catarinenses. Contudo, atualmente (2009) somente 180 de 293 municípios catarinense dispõem de Telecentros.

O Programa de Inclusão Digital Beija-Flor vem promovendo ações de inclusão social e digital a uma parcela significativa da população de Santa Catarina, que se encontra à margem da inovação tecnológica proporcionada pela informática. (FELICIANO *et al*, 2007)

METODOLOGIA

Será abordada neste tópico toda a caracterização metodológica, apresentando a natureza de pesquisa, amostra, instrumento, procedimentos de coleta e análise de dados.

Natureza de pesquisa

A pesquisa caracteriza-se como exploratória, visto que nas bases de dados pesquisadas não foram encontradas muitas referências sobre o assunto delimitado, buscando assim elucidá-lo, para melhor compreendê-lo. Para Malhotra (2005), a pesquisa exploratória demonstra a característica de proporcionar a população esclarecimento e compreensão do tema pesquisa.

Para realizar esta pesquisa exploratória em todos os Telecentros de Santa Catarina, utilizou-se o caráter quantitativo para que de forma censitária se possibilite o máximo possível de informações a cerca destes. A pesquisa foi realizada durante os meses de junho a agosto de 2009.

Além disso, a pesquisa se caracteriza como longitudinal, pois foram feitas inferências no objeto de estudo antes do curso para se obter uma diagnóstica e após o curso para ter dados de relação sobre a diferença que o curso fez na percepção dos gestores dos Telecentros.

A principal limitação da pesquisa, diz respeito à sua fundamentação teórica. Por ser uma pesquisa de cunho exploratório, com um tema especificadamente focado, foram utilizadas as bibliografias disponíveis nas bases de dado, sendo dificultoso achar pesquisas mais aprofundadas sobre o tema.

Amostra e Instrumento

A amostra foi composta por 150 gestores de Telecentros de Santa Catarina, caracterizando assim, uma amostra censitária. Os gestores foram entrevistados no curso para capacitação de Gestores de Telecentros, promovido pela Universidade do Estado de Santa Catarina, ocorrido nas cidades de Florianópolis e Chapecó.

O questionário, com perguntas abertas e fechadas foi instrumentalizado com um total de 42 questões na primeira aplicação e 12 na segunda. O objetivo de fazer uma pesquisa longitudinal é captar as mudanças que ocorrem durante um determinado intervalo de tempo, no caso, determinar o quanto os gestores conheciam sobre Telecentros antes de realizar um curso de capacitação e confrontar com o que responderam após o término do curso.

O primeiro questionário pretendeu capturar os conhecimentos dos gestores quanto a estrutura organizacional do Telecentro, os processos inerentes às atividades, as responsabilidades de cada cargo, e a tecnologia utilizada.

O segundo questionário remeteu às questões do questionário um, porém com um cunho mais prático, levantando o conhecimento prático do gestor quanto ao funcionamento do Telecentro, as tecnologias efetivamente utilizadas e questões de informática.

Além disso, o questionário teve uma dimensão de caracterização do respondente da pesquisa, tal dimensão se fez necessária ao ponto que dá margem para análises de perfil.

Procedimento de coleta e análise de dados

A coleta de dados foi procedida antes do início da primeira aula e após o término da última aula, permitindo uma avaliação mais fidedigna sobre o conhecimento dos gestores e o quanto o curso contribuiu.

Os dados obtidos com os questionários foram armazenados no software de armazenamento e análise de dados SPSS 17 (*Statistic Package for the Social Sciences*), para que pudessem ser feitas as inferências estatísticas apropriadas para se alcançar o objetivo do estudo.

Foram realizados procedimentos de estatísticas descritiva para definir o perfil da amostra, bem como, médias, desvios-padrão e frequências das variáveis analisadas.

Além disso, para analisar a predição do reforço escolar como variável dependente das variáveis de alocação e financiamento dos Telecentros, modelou-se o relacionamento destas variáveis em função de uma regressão.

Como a saída para esta regressão é a variável dicotômica reforço escolar, esta foi transformada em uma variável binária da primeira resposta de pesquisa, e tendo como previsoras as duas variáveis categóricas alocação e financiamento dos Telecentros usou-se a regressão logística para entender as respostas dos gestores. A regressão logística é uma regressão múltipla, porém contendo uma variável de saída categórica dicotômica e várias variáveis previsoras contínuas ou categóricas.

Com esta a análise tentou-se prever o que os gestores colocaram esta resposta, justamente porque a grande maioria recebe financiamento municipal e

também seus Telecentros localizam-se dentro de escolas municipais.

Por último, foi realizada uma comparação entre a percepção dos gestores quanto às funções do Telecentro, gestor, instrutor e monitor, antes e após o curso, através do Teste-t de Student.

RESULTADOS

São apresentados neste tópico os principais resultados do estudo, abordando as características dos gestores e sua percepção de negócio dos Telecentros podendo assim, estabelecer-se uma relação com a qualidade do serviço prestado à comunidade onde o Telecentro se insere.

Caracterização dos respondentes da pesquisa

Os gestores dos Telecentros que participaram do curso de capacitação eram em sua maioria (58,7%) jovens entre 18 e 30 anos. Estabelece-se desde já a pouca experiência dos gestores com relação ao mercado profissional. Com relação ao sexo, 52% da amostra foi composta por mulheres e 48 % por homens.

O nível de escolaridade dos respondentes somou 53% da amostra de graduados e pós-graduados e 13,3% com graduação em formação. Tal dado significa que 33,7% da amostra não havia nem iniciado o ensino superior, mostrando que existe além de pouca experiência de mercado, defasagem no nível de conhecimentos.

Os respondentes da pesquisa são de diferentes cidades do Estado de Santa Catarina: as regiões serrana, centro-oeste e oeste foram representadas por 72 gestores (48%), que fizeram o curso de capacitação no município de Chapecó. Os

outros 73 gestores (52%) correspondem às regiões sul, litoral e norte.

Funções do Telecentro, Gestor, Monitor e Instrutor

Para avaliar o conhecimento dos gestores com relação às suas funções específicas, dos Telecentros e de monitores e instrutores, buscou-se aplicar um questionário, com questões múltipla escolha abordando as funções dos profissionais e do Telecentro em si. Para verificar se o curso ajudou para o esclarecimento de tais funções, foi aplicado um teste antes e outro após o curso.

Na formulação das questões, eram apresentadas alternativas certas e erradas. Assim, foi possível verificar a melhora ou não do conhecimento dos gestores quando relacionados com as funções de um Telecentro e de seus responsáveis.

Funções do Telecentro

De acordo com literatura pertinente, foram destacadas algumas funções básicas dos Telecentros e outras que não dizem respeito à eles. Definiu-se para a questão, nove funções sendo as corretas: Fortalecer as habilidades e conhecimentos da população local; Facilitar o acesso da população local à informações sobre as funções do Telecentro; Apoiar as escolas com uma formação não-formal; Apoiar a organização comunitária no planejamento e execução de projetos habitacionais; Apoiar a população local na prevenção e diminuição de desastres naturais.

O teste-t de student foi realizado para a comparação entre as médias dos gestores antes e após o curso de capacitação. O resultado mostra que não houve

diferença significativa ($n < 0,05$) entre as duas provas, com um $n = 0,376$, tendo como média da primeira prova nota 5,16 de 10 e na segunda prova 5,27.

Funções do Gestor

As funções corretas com relação aos gestores apresentadas foram: organizar a distribuição e a recepção de inscrições para as atividades exercidas pelo Telecentro; organizar os cursos do Telecentro; manter a comunidade informada das atividades do Telecentro e realizar manutenção nos equipamentos do Telecentro.

O mesmo procedimento de comparação entre primeiro e segundo teste foi feito, com o mesmo nível de significância. O teste-t resultou em $n = 0,427$, mostrando que novamente não existiu diferença significativa entre a percepção dos gestores antes e após o curso quanto as funções deles próprios. A nota em escala máxima de 10 para o primeiro teste foi de 5,87, sendo que a do segundo teste foi de 5,98, mostrando que apesar de não ser estatisticamente significativa, existiu alguma evolução.

Funções do Instrutor

As funções corretas relativas ao instrutor do Telecentro apresentadas no questionário do estudo foram: preparar e confeccionar apostilas, apresentações, manuais e textos de apoio do Telecentro; melhorar a qualidade dos cursos oferecidos do Telecentro; ministrar aulas e capacitar monitores e voluntários nos cursos do Telecentro.

Após a realização do teste-t com nível de significância $n < 0,05$, concluiu-se que novamente, não ocorreu diferença significativa entre as médias dos gestores nos testes realizados antes e após o curso de capacitação. O n resultante foi de 0,267. A nota média no primeiro teste foi de 6,05 contra 6,32 do segundo teste.

Funções do Monitor

Os gestores do Telecentro também responderam questões relativas às funções dos monitores do Telecentro. As questões consideradas corretas foram: fornecer informações, assistência e aconselhamento aos usuários do Telecentro; definir regras de utilização do Telecentro; registrar usuários do Telecentro; verificar o funcionamento dos equipamentos do Telecentro.

Após a realização do teste-t para a comparação das médias do primeiro e do segundo teste verificou-se novamente a não significância de diferença entre as médias com $n=0,696$. O destaque deste item foi que as outras três funções (telecentro, gestor e instrutor) mostraram evolução no desempenho. Ao contrário desta, que mostrou um “t” positivo de $t=0,391$, mostrando que o desempenho no primeiro teste foi maior que o do segundo. As médias foram de 6,25 no primeiro teste contra 6,18 no segundo.

Percebe-se através das comparações realizadas, que os gestores dos Telecentros ainda confundem algumas funções, o que reforça a necessidade de serem capacitados periodicamente. Além disso, notou-se que mesmo freqüentando um curso de 30 horas, os gestores não tiveram uma melhora significativa, no conhecimento das funções do Telecentro, reforçando a ideia de maior freqüência dos treinamentos.

Telecentro e a Comunidade

Os Telecentros estão diretamente ligados à comunidade onde estão inseridos. São parte e ferramenta de uma política pública de inclusão digital e de oportunização de novos conhecimentos à comunidade/usuários que usufruem os mesmos.

Considerando que os gestores devem conhecer a comunidade em que o Telecentro está inserido, foi identificado que apenas 79,31% destes afirma que conhece as necessidades da comunidade que permeia o Telecentro. Mais de 20% dos gestores confessaram não conhecer as necessidades da comunidade, o que implica em questões sérias de planejamento gerencial.

Dos gestores que conhecem as necessidades do Telecentro, 44,8% deles utilizam-se de reuniões com as lideranças locais para levantar questões críticas de execução dentro dos Telecentros. Outros 31,66% aguardam solicitações específicas dos usuários para conhecerem as suas necessidades e outros 11,88% aplicam questionários junto aos usuários para verificar quais são as principais necessidades de implantação no Telecentro. Outros 11,88% colocaram outra forma, alternativa as demais.

No aspecto de atendimento ao usuário por parte do Telecentro, os gestores apresentaram respostas, demonstradas na Tabela 1. O contato pessoal é o mais utilizado (76,71%), seguindo do contato por telefone e o contato por email. Tal fato se dá devido à não posse de computadores e telefones nas casas dos usuários, normalmente estudantes de escolas municipais e estaduais de nível econômico baixo. Somente 1,92% dos Telecentros não mantêm contato algum com os usuários.

A GESTÃO DE SERVIÇOS DOS TELECENTROS DE SANTA CATARINA A PARTIR DA PERCEPÇÃO DE NEGÓCIO DE SEUS GESTORES

Tabela 1 – Tipo de Atendimento ao usuário

Tipo de Contato	%
Contato Pessoal	76,71%
Contato por Email	8,63%
Contato por Telefone	12,74%
Não entram em contato	1,92%
Total	100,00%

Fonte: dados primários/2009.

A periodicidade do contato com o usuário acontece em sua maioria (79,82%) semanalmente, sendo realizada quinzenalmente (10,71%) e semestralmente (2,32%) em poucos Telecentros. Tal fato mostra que os Telecentros procuram estabelecer contato com os usuários.

Normalmente, os usuários são alunos de escolas públicas de ensino fundamental, sendo que os principais cursos ofertados pelos Telecentros são os de informática básica, pacote Microsoft Office e Apoio pedagógico para os professores da escola.

Os Telecentros estão alocados em sua maioria em locais públicos, principalmente escolas, as quais se beneficiam para o desenvolvimento e formação de seus alunos e professores. A tabela 2 demonstra a localização dos Telecentros de Santa Catarina.

Tabela 2 – Localização dos Telecentros

Localização	%
Escolas Municipais	67,87%
Escolas Estaduais	25,13%
Escolas Federais	0,00%
Empresa do Terceiro Setor	4,41%
Empresa Privada	0,83%
Local doado	1,76%

Fonte: dados primários/2009.

As escolas municipais absorvem o Projeto Beija-Flor, seguidas de Escolas Estaduais. Assim, o ensino fundamental é o mais presente dentro dos Telecentros.

Fica evidente através da pesquisa que não existe contato entre os gestores dos Telecentros para discutirem planejamento e questões relacionadas ao cotidiano peculiar de cada um. Contudo, dentro de cada Telecentro, os gestores consideram muito importante o trabalho em rede (60,43%), pois possibilita a troca de informação entre alunos e professores e comunidade e tem como consequência a distribuição da informação e a oportunização de um maior desenvolvimento por parte dos usuários.

Contudo, apesar de considerarem importante o envolvimento dos envolvidos, os Telecentros não possuem, majoritariamente, pessoas que trabalham como voluntários em suas instalações. Apenas 13,88% dos Telecentros possuem voluntários.

Dentro dos Telecentros, os gestores dizem conhecer o conteúdo do uso utilizado pelos usuários, informam ser, dentre os principais o trabalho formal, o trabalho escolar, *chats*, acesso a plataformas eletrônicas de governo, estudo e pesquisa.

As formas mais utilizadas para a divulgação do Telecentro junto à comunidade e o usuário são o contato pessoal, as reuniões comunitárias, rádio e jornal. A Internet também é apontada para esse fim.

Financiamento como fator importante na Gestão do Telecentro

Os Telecentros foram criados com recursos federais, e por projetos apoiados pelos Banco do Brasil. Contudo, os recursos financeiros necessários ao seu funcionamento são provenientes de diferentes fontes.

A principal fonte de recursos para a manutenção dos serviços oferecidos pelo Telecentros vem da iniciativa pública municipal (74,77%), seguido pela iniciativa pública estadual (16,3%) e federal (2,53). Ainda aparecem como financiadores dos Telecentros empresas do terceiro setor e doações de terceiros.

Percebeu-se ao longo da pesquisa, que os gestores, mesmo após realizarem o curso, continuaram afirmando que uma das principais funções do Telecentro era o reforço escolar, o que, segundo a literatura apresentada anteriormente, é uma impropriedade.

Buscou-se então verificar qual o índice de previsão dos gestores que recebem recursos da iniciativa pública municipal e que, além disso, estão alocados fisicamente em escolas municipais, em responderem que a principal função do Telecentro era o reforço escolar. Após as inferências estatísticas aplicadas verificou-se que existe uma previsibilidade de os gestores de Telecentros alocados em Escolas Municipais, que são subsidiadas pela Iniciativa Pública Municipal, responderem que a principal função do Telecentro é o reforço escolar de 72%, o que é considerado um índice elevado, como demonstra a Tabela 3.

Tabela 3 -Modelo de Previsão de Localização a partir da percepção de função de reforço escolar por parte dos gestores – Regressão Multinomial

Observado		Predição			
		Presença da categoria 'Reforço escolar para crianças da comunidade' na questão fechada múltipla 'T1'		Porcentagem Correta	
		Sim	Não		
Fase 1	Presença da categoria 'Reforço escolar para crianças da comunidade' na questão fechada múltipla 'T1'	Sim	99	1	99,0
		Não	41	9	18,0
Overall Percentage					72,0

Fonte: dados primários/2009.

Para a gestão dos serviços este dado é crítico, pois denota que os gestores, mesmo após o curso de capacitação, ainda não conseguiram manifestar as funções reais do Telecentro. A gestão do Telecentro é influenciada por variáveis financeiras e físicas o que pode distorcer o objetivo central do mesmo.

Contudo, os gestores têm conhecimento de outras funções, bem como de algumas questões gerenciais e de controle dentro de seus Telecentros.

Controle, Equipamentos e Softwares nos Telecentros

Como tópico final dos resultados, apresenta-se como acontecem os controles de materiais, financeiro e de usuários, bem como as questões de segurança, utilização de equipamentos auxiliares e de softwares.

A tabela 4 demonstra a periodicidade das atividades de controle realizadas nos Telecentros de Santa Catarina.

A GESTÃO DE SERVIÇOS DOS TELECENTROS DE SANTA CATARINA A PARTIR DA PERCEPÇÃO DE NEGÓCIO DE SEUS GESTORES

Tabela 4 -Periodicidade das Atividades de Controle

	Financeiro	Materiais	Usuário
Semanal	11,00%	26,84%	62,25%
Quinzenal	0,00%	0,00%	7,05%
Mensal	60,00%	47,66%	18,87%
Trimestral	2,30%	6,04%	1,23%
Semestral	9,00%	10,51%	7,05%
Anual	17,70%	8,95%	3,55%

Fonte: dados primários/2009.

Percebe-se através da tabela 4, que o controle financeiro e de materiais é realizado, com maior incidência, mensalmente, tendo variações nos períodos semanais e anuais.

Contrariando o controle financeiro e de materiais, o controle de usuários do Telecentro é realizado semanalmente, pois a rotatividade e a oferta e encerramento de cursos é constante. O controle de usuário é um processo importante dentro da gestão dos Telecentros, pois disponibiliza dados para embasar futuros planejamentos estratégicos de gestão.

Além do controle dos usuários, para se promover o planejamento estratégico dos Telecentros é necessário que se tenha conhecimento dos equipamentos e softwares disponíveis para se trabalhar e para se oferecer à comunidade.

No âmbito do conhecimento dos equipamentos que seus Telecentros possuem, os gestores novamente se mostraram não conhecer o suficiente sobre o funcionamento de seus locais de trabalho, quando 32,7% dos gestores não respondeu a questão. Dos gestores respondentes, a impressora, o roteador, o retroprojetor e o telefone são os principais equipamentos utilizados.

No que se refere aos softwares mais utilizados, destacam-se os editores de

texto (Word e BrOffice Writer), os de banco e análise de dados (Excel e BrOffice Calc), Power Point, Corel Draw, os sistemas operacionais Linux e Windows, Photoshop, Gimp, Adobe Reader, Windows Live Messenger, Skype, Nero, Norton Anti Virus, AVG e AVAST.

O conhecimento do funcionamento operacional do Telecentro possibilita aos gestores, traçar novos objetivos e desenvolver o Telecentro dentro da comunidade onde ele se insere, auxiliando no processo de inclusão digital e oportunização de novos conhecimentos.

CONCLUSÕES

O objetivo do presente estudo foi o de analisar a gestão de serviços nos Telecentros de Santa Catarina a partir da percepção de negócio de seus gestores. Foi plenamente alcançado ao tempo em que diferentes resultados puderam ser inferidos.

Os gestores têm dificuldades em conhecer as funções dos atores do próprio Telecentro. Tal fato limita as possibilidades de gestão do negócio e fazem com que os serviços sejam de alguma forma afetados. Sugere-se que ocorra acréscimo de eventos de treinamento e networking entre os gestores. Além disso, sugere-se também o treinamento dos monitores e instrutores, por parte da administração geral do Programa Beija-Flor.

Outro ponto limitante constatado na pesquisa foram as influências externas ao Telecentro. O fato de estarem inseridos em escolas municipais fez com que os gestores tivessem uma percepção errônea dos objetivos do Telecentro, novamente, criando dificuldades para a elaboração de estratégias de gestão.

A GESTÃO DE SERVIÇOS DOS TELECENTROS DE SANTA CATARINA A PARTIR DA PERCEPÇÃO DE NEGÓCIO DE SEUS GESTORES

Com relação à estrutura e aos serviços oferecidos, os gestores mostraram não conhecer seus Telecentros, novamente criando barreiras à qualidade do serviço prestado pela organização.

Assim, percebe-se que o Programa Beija-Flor tem um conceito de inclusão digital e de estreitamento de diferenças, contudo, as pessoas que estão à frente desta iniciativa possuem um conhecimento limitado sobre o mesmo, refletindo de maneira direta na gestão dos serviços prestados pelo Telecentro.

REFERÊNCIAS

FELICIANO, Antônio. *Et al.* Inclusão digital em comunidades rurais: projeto beija-flor - internet no campo., v.1. 2. ed. SAR/BB, 2007. 130 p.

GASPARETTO, N. A. **Modelo de inclusão digital para organizações, como prática de responsabilidade social.** Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), 2006. Tese de Doutorado.

LOVELOCK, C. **Serviços:marketing e gestão.** Saraiva, 2001.

MALHOTRA, N. K. **Introdução à Pesquisa de Marketing.**São Paulo: Prentice Hall do Brasil, 2005.

MUELLER, F. *et al.* Atributos e dimensões da qualidade em serviços: Um estudo aplicado em uma empresa de transporte urbano. In: **ENPAD**, 2008.

PEREIRA, J. E. **Formação de Gestores para Espaços Informatizados.** Florianópolis, 1. ed., 2008.

REZENDE, D. **A. Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais:** o papel estratégico da informação e dos sistemas de informação nas empresas. Atlas, 2000.

SILVA, A. *et al.* **Manual de Telecentros comunitários.** Sociedade Digital - SOCEID, Rio de Janeiro,4 ed., Junho, 2009.

TELLO, J. *et al.* Exito y sostenibilidad en los telecentros rurales de servicios en españa. **CLADEA -Consejo Latino Americano de Escuelas de Administración**, [S.l.], p.93–109, 2007.