ENCONTRO NACIONAL DE ENSINO E PESQUISA DO CAMPO DE PÚBLICAS
IV ENEPCP
EVENTO VIRTUAL
01 A 03 SETEMBRO
2021

SESSÃO TEMÁTICA Nº ST 12 - GOVERNANÇA DIGITAL E AÇÃO PÚBLICA

A INTERFERÊNCIA DA DESIGUALDADE DIGITAL NO ACESSO ÀS POLÍTICAS PÚBLICAS: UM ESTUDO DE CASO DO PROGRAMA AUXÍLIO EMERGENCIAL

Samara Marinho Mendonça dos Santos/Universidade de Brasília (UnB)
Dra. Christiana Soares de Freitas/Universidade de Brasília (UnB)

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

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

INTRODUÇÃO

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

Em virtude do desdobramento da crise sanitária da COVID-19, verificaram-se fortes variações nas diversas esferas da sociedade, em especial, na saúde, educação, social, laboral e econômico (HISCOTT *et. al*, 2020). No que tange ao último elemento, a esfera econômica, foram implementadas iniciativas protagonizadas por parte do Governo Brasileiro para mitigar os impactos das medidas do isolamento social, principalmente, instrumentos de assistência e proteção social, com foco nos cidadãos que estavam em situação de pobreza, penúria, desemprego e desalento. Esse esforço desenhado, implementado e disponibilizado à população consolidou-se no programa "Auxílio Emergencial", instituído pela lei de nº. 13.982/2020 (BRASIL; CARDOSO; BARTHOLO et al, 2020).

Em virtude das medidas sanitárias, os órgãos implantaram um programa de proteção social, que levou em consideração os desafios da pandemia da COVID-19 e a saúde dos requerentes. Para tal, a viabilização da política pública deveria incluir os elementos e o contexto retratado, a partir disso o programa "Auxílio Emergencial" contou com o uso dos dispositivos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) em larga escala, desde o requerimento remoto até a disponibilização do recurso financeiro (BRASIL; PINHEIRO; CARDOSO, 2020).

Além dos requisitos de elegibilidade e os instrumentos de implementação a distância, a política pública teve o seu desenho estruturado em meio a um conjunto de esforços entre as instituições públicas, bem como a inserção de um corpo de instrumentos tidos como inovadores na fase da implementação. Fundamentalmente, a inovação consistiu no desenvolvimento de um aplicativo e site com os principais canais para realizar o requerimento do benefício, além disso, o órgão pagador, a Caixa Econômica Federal, desenvolveu um *software* denominado "Poupança Social Digital", isto é, um serviço moderno de poupança do qual o usuário utiliza o serviço bancário digital sem tarifas, por meio de um cartão virtual do qual permite realizar transferências bancárias e pagamentos de boletos (CARDOSO; NATALINO; PINHEIRO; BRASIL, 2020).

Embora o programa tenha sido formulado de modo a minimizar possíveis interferências, a implementação do programa apresentou algumas instabilidades de natureza tecnológica, tanto operacionais quanto de acesso, visto que o sistema apossou de um amplo sistema de bancarização

digital e elementos inovadores. Com relação a esses problemas operacionais, foram ressaltadas pontuais falhas nas análises dos requerimentos digitais, bem como problemas no acesso à poupança digital, conforme destaca Cardoso (2020).

Com base neste contexto e embasado na literatura especializada, observou-se lacunas de pesquisas relacionadas à área de transformação da governança digital e o campo da desigualdade digital, principalmente no que tange aos estudos voltados às consequências e interferências do capital tecnológico-informacional no contexto da pandemia (RAHUL DE et al, 2020, pg. 4). Em razão da relevância desses estudos, o principal objetivo desta investigação sistemática é analisar de que modo os fatores relacionados à desigualdade digital podem vir a interferir nas possibilidades de acesso ao programa Auxílio Emergencial.

A ASCENSÃO E CONSOLIDAÇÃO DA SOCIEDADE E DO ESTADO EM REDE

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

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

Por outro lado, a sociedade que se estabelece no formato em rede permitiu modificações no processo de comunicação e promoção da informação, uma vez que a conexão pela internet e seus dispositivos possibilitou a posse da rede, que, historicamente, estavam em poder dos hegemônicos. À luz da análise de Castells (2005), é viável destacar que as TIC´s promoveram a partilha das tomadas de decisão e acesso ao poder, todavia essa fragmentação de decisões está ainda dominada pelos grupos que detém às TIC´s, tanto os dispositivos físicos quanto suas

habilidades.

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

Diante disso, a obra de Castells (2005) é uma notável teoria contemporânea no debate em torno do fenômeno da sociedade em rede. Sendo eminente destacar, também, que a sociedade capilarizada no capitalismo digital avança diante da perspectiva metamórfica da noção de capital. Hodiernamente, é presente o capitalismo tecnológico-informacional, uma versão avançada do capitalismo do qual o indivíduo utiliza a informação a serviço da maximização do lucro ou para a ampliação do capital intelectual (FREITAS, 2004). Assim, a transformação da sociedade por meio dos pilares da sociedade em rede permite que sejam traçadas alternativas diante de um modelo de sociedade flexível, individual e incerto.

A DESIGUALDADE DIGITAL E OS SEUS ESTÁGIOS

Com a propagação em massa da internet, observou-se uma vasta euforia diante dos ganhos sociais, econômicos e coletivos, que os meios de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC´s) poderiam propiciar para a sociedade (DIMAGGIO; HARGITTAI, 2001). Em razão da exaltação ensejada pelas diversas organizações da sociedade, os conceituados autores da área de desigualdade digital, Dimaggio e Hargittai (2001) demonstravam preocupação em torno do acesso desigual por parte dos indivíduos. Neste período, os estudiosos apresentavam os primeiros estudos das discrepâncias quanto ao acesso à internet formal e aos dispositivos tecnológicos, visto que predominava no pensamento vigente da época a abordagem quantitativa, conforme o pensamento sobre o fenômeno da desigualdade digital à luz da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) (DIMAGGIO; HARGITTAI, 2001).

A relevância da OCDE para o fenômeno da desigualdade digital foi notória, principalmente, pelo seu papel de disseminar o conceito que perpassava os principais questionamentos sobre o tema. Sendo assim, a OCDE conceituou a desigualdade digital como uma **lacuna digital**, que resistia da privação ou déficit no acesso e no aproveitamento das

oportunidades, que os dispositivos da informação e comunicação tecnológica poderiam proporcionar para as famílias, os comércios, as regiões demográficas e os indivíduos (NISHIJIMA et al, 2016, p. 1). Com base nesta visão, a exclusão digital passou a ter visibilidade, conceito apresentado pela OCDE foi utilizado em larga escala.

Tendo por base este contexto, constatou-se uma ruptura na percepção e no entendimento envolto do fenômeno da desigualdade digital, pois a partir desse estágio a abordagem da exclusão apresentou uma transição e mutação, uma vez que para estar incluído já não bastava o simples acesso formal à esfera digital entre os usuários (DIMAGGIO; HARGITTAI, 2001). Para Dimaggio e Hargittai (2001), a lacuna digital formal era perceptível entre os usuários que acessavam à internet, mas que não conseguiam decodificar à informação, visto que esses sujeitos não preenchiam os requisitos das 5 grandes dimensões da inclusão digital, tais como: **i)** equipamento; **ii)** autonomia no uso; **iii)** habilidades; **iv)** suporte social; e **v)** finalidade do uso.

Assim, o estágio da desigualdade digital analisada a partir do ponto de vista qualitativo, ampliou o leque de análise da área de estudo, na medida em que enfatizou que o usuário necessitava de habilidades mínimas para a utilização dos dispositivos, portanto era indispensável e urgente a alfabetização desse indivíduo digitalmente (BARRENTES, 2002). Em face dessas mudanças, o conceito de exclusão digital estaria sendo canalizado a partir de dois alicerces: i) a análise da desigualdade digital a partir da lacuna de acesso às ferramentas digitais (acesso à internet, *smartphone*, *app* e demais instrumentos); e ii) a capacidade dos indivíduos de decodificar à informação, para que dessa forma fosse possível utilizá-la em benefício próprio e coletivo (BEAUNOUYER et al., 2020, p.1).

Não obstante, Freitas (2004) defendeu o conceito da desigualdade digital a partir de uma abordagem sobre o capital tecnológico-informacional. De acordo com a estudiosa, o capital tecnológico-informacional estaria imerso no contexto da Sociedade em Rede, com base nas dimensões do aparato material; nas condições sociais e culturais que influenciam, sobretudo, o acesso e qualidade de uso das TIC´s; e a dimensão do conhecimento específico para o acesso ao aparato material. Nesta perspectiva defendida por Freitas (2004), as condições educacionais são fundamentais, elementares e estruturantes para as possibilidades do indivíduo inserir-se nas redes e na sociedade contemporânea. Portanto, os elementos diversos que influenciam no potencial uso das TIC´s, perpassam pelo acúmulo de conhecimento e capital simbólico (FREITAS, 2004).

Com base neste cenário, a sociedade em rede defendida por Castells (2005) caminha em direção ao movimento híbrido, tanto físico quanto digital, visto que cada vez se ressignifica o uso da máquina no cotidiano dos indivíduos, principalmente a partir do capital tecnológico. Sendo assim, é indispensável que haja estudos e análises do fenômeno da desigualdade digital à luz da sua complexidade, especialmente, no que tange suas dimensões, meios, finalidades e entraves que

os sujeitos atravessam em razão dos elementos educacionais, sociais, culturais e econômicos (HELSPER, 2019).

MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

O estudo de caso único na Cidade Estrutural é uma pesquisa descritiva, utilizando-se dos instrumentos de coleta de dados *qualiquantitativos*, como questionários, entrevistas e documentos, bem como estatística descritiva e a análise de conteúdo de Bardin (1977) no amparo da análise dos dados. O percurso metodológico também contou com a estratégia amostral por conveniência, em razão disso a amostra valeu-se de uma base de dados de 1.000 (hum mil) contatos disponibilizados por lideranças comunitárias e informantes-chaves da Cidade Estrutural. Para garantir uma margem de erro de 14,72% e nível de confiança de 95%, foi obtida uma amostra de 32 questionários, a partir disso foram aplicados o respectivo número de questionários por intermédio do contato telefônico com os participantes. Reitera-se que foram evitados os usos dos canais digitais como o *e-mail*, o *whatsapp* e as demais plataformas dessa natureza de comunicação, visto que implicaria divergências com a proposta da pesquisa, que é o estudo aprofundado da exclusão digital, e que neste caso engloba o uso da internet (DIMAGGIO; HARGITTAI, 2001).

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

Desse modo, a coleta dos dados qualitativos foi suspensa quando não houve mais a incorporação de novos dados à pesquisa. O ponto de saturação no âmbito deste estudo aconteceu quando houve a aplicação do 32º (trigésimo segundo) questionário. Sendo oportuno enfatizar que essa constatação teórica é observada a partir das experiências das pesquisadoras, que compreendem que o momento é propício para suspender as atividades de coleta (FALQUETO; HOFFMAN; FARIAS, 2019). Assim, a literatura enfatiza a crucialidade de fechar a amostra de modo ético e transparente, portanto optamos por suspender quando houve a repetição das informações e quando observamos a saturação empírica, conforme foi supracitado (FONTANELLA et al, 2011).

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

Para a construção do estudo de caso, considerou-se a realização do estudo tendo por base o contexto da Cidade Estrutural, visto que o território apresenta um histórico de desigualdade social latente entre as 33 regiões administrativas, que constituem o Distrito Federal (CODEPLAN, 2019). Vale destacar que a origem da Cidade Estrutural remete à área em torno do aterro sanitário denominado “Lixão do Jóquei” ou, mais conhecido popularmente, como o “Lixão da Estrutural” em meados da década de 1960. Ao longo da segunda metade do século XX, o Lixão da Estrutural expandiu suas atividades por intermédio dos catadores de materiais recicláveis, bem como foi estruturado de modo irregular por meio das instalações precárias de loteamento irregulares por parte dos(as) trabalhadores(as) que executavam suas atividades laborais no Lixão (CODEPLAN, 2019).

ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Nesta seção serão apresentados os achados da pesquisa tendo por base a pergunta norteadora, assim como o objetivo geral e os objetivos específicos. Para a obtenção dos dados, foram empregados esforços com a adoção da metodologia de triangulação de dados, como a análise dos documentos do Auxílio Emergencial, a aplicação do questionário e a entrevista semiestruturada. Pertinente enfatizar que os achados de pesquisa e as análises dos dados *qualiquanti* consideraram uma amostra plural e diversificada do público pesquisado. A seguir, é apresentado o perfil dos respondentes, que compreende em:

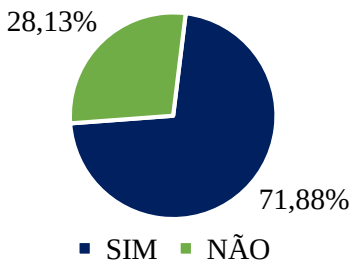
- 66% (21 participantes) dos entrevistados são do sexo masculino e 34% do gênero feminino (11 participantes);
- Paridade dos respondentes quanto ao sustento do domicílio, ou seja, 50% (16 participantes) dos participantes responderam que amparam o domicílio sozinho,

enquanto os demais 50% (16 participantes) afirmaram que não são os únicos a sustentarem o ambiente doméstico;

- Os principais indicadores de faixa etária deste estudo revelam que há uma diversidade geracional, no qual 22% (7 participantes) compõem a faixa etária dos 25-29 anos, seguido de 19% (6 participantes) dos entrevistados que estão entre os 30-35 anos e, igualmente, 19% (6 participantes) dos entrevistados estão na faixa dos 46 anos ou mais. Estes cenários constituíram os dados mais expressivos em relação ao perfil etário.

Considerando os dados levantados no presente estudo, segue as análises *qualiquanti* do material coletado junto aos usuários do programa "Auxílio Emergencial", com o suporte do *software* Nvivo, por intermédio das nuvens de palavras.

GRÁFICO 1: REQUERENTES QUE OBTIVERAM O AUXÍLIO



Fonte: Elaborado pelas autoras.

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

Por sua vez, os fatores educacionais e sociais foram alguns dos gargalos apresentados pelos participantes do estudo, pois segundo relatos houve a presença das dificuldades de caráter individual e social. A partir disso, foram relatadas dificuldades de leitura e interpretação dos comandos e instruções, bem como os achados confirmaram a interferência dos elementos

cognitivos e das habilidades indispensáveis ao uso potencial das TIC´s. Em vista disso, é possível destacar que há, **também, a possibilidade de problemas técnicos intrínsecos ao próprio sistema do governo, sendo uma importante lacuna a pesquisar em estudos futuros**, conforme os seguintes relatos (grifo nosso):

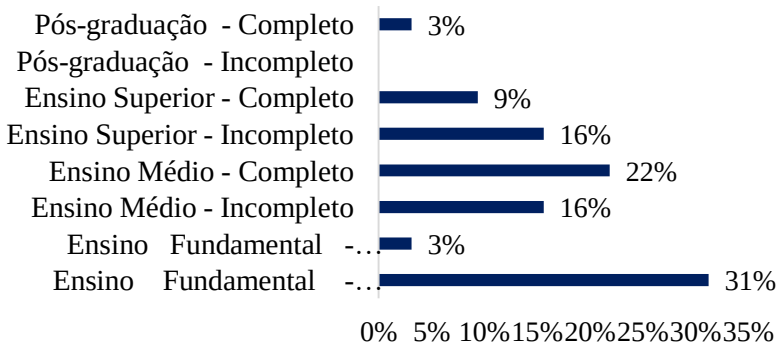
> *"(...)O aplicativo é interessante, mas há uma dificuldade para os mais leigos. Quem tem conta no banco não precisava de uma conta novamente, desnecessário. Só para aqueles que têm conta, pois sobrecarrega o sistema (...)"* **(Entrevista 6, requerente do Auxílio Emergencial)**.

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

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

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

GRÁFICO 2: NÍVEL DE ESCOLARIDADE DOS REQUERENTES



Fonte: Elaborado pelas autoras.

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

Segundo os entrevistados, 31% (10 entrevistados) têm o ensino fundamental completo, seguido de 22% (7 entrevistados) dos entrevistados que possuem o ensino médio completo e 16% daqueles que apresentam o ensino médio incompleto (5 entrevistados). Não obstante, 16% disseram possuir o ensino superior incompleto (5 entrevistados). O fator escolaridade é de suma relevância no âmbito deste estudo, visto que quanto maior o nível de escolaridade menor a presença de fatores da desigualdade digital, que interferem no acesso operacional por parte do usuário, ou seja, **quanto maior o capital tecnológico-informacional, menor o índice de dificuldade dos usuários** (grifo nosso) (FREITAS, 2004).

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

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

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

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

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

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

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

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

Esses fatores que não foram destacados pelos usuários mais escolarizados, somente foram observados no grupo dos usuários menos escolarizados, ou seja, 72% (incluindo os requerentes com o ensino médio completo) dos entrevistados presenciaram mais problemas além dos citados de natureza técnica. Os mais escolarizados apresentaram menos problemas e, consequentemente, o auxílio foi deferido de modo mais ágil, enquanto os menos escolarizados tiveram, por vezes, o auxílio indeferido, segundo os exemplos abaixo:

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

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

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

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

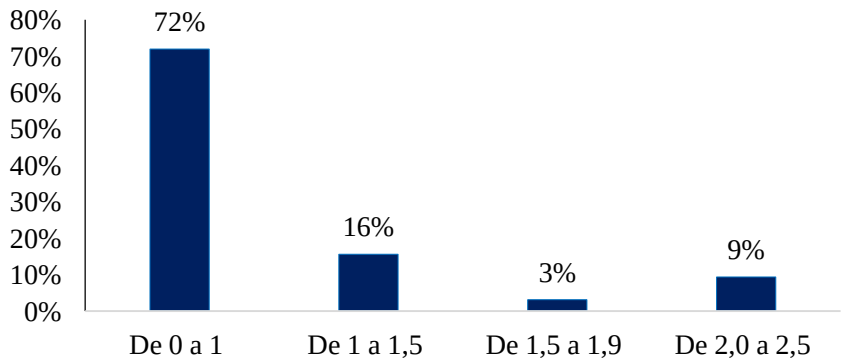
> *"(...) Foi a primeira vez (...)" (respondendo ao questionamento do acesso às contas digitais).* **(Entrevista 22, requerente do Auxílio Emergencial).**

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

> *"(...) Fui várias vezes à Caixa Econômica e não foi explicado. Fui mais de 10 vezes à Caixa Econômica (...)".* **(Entrevista 10, requerente do Auxílio Emergencial).**

Esses detalhes observados no estudo de Caso Único da Cidade Estrutural enfatiza a relevância de aliar os canais digitais e canais físicos, para sanar dúvidas pertinentes às políticas públicas implementadas pela via digital.

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



Fonte: Elaborado pelas autoras.

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

Em razão deste contexto e pautado por essas premissas, este estudo questionou os participantes quanto à renda domiciliar. Com base nas respostas, os dados estatísticos demonstram que 72% dos participantes recebem até 1 salário-mínimo (23 participantes), seguido de 16% (5 entrevistados) que auferem de 1 a 1,5 salários-mínimos. Além das duas faixas de renda, 3% (1 participante) dos entrevistados alegaram receber entre 1,5 e 1,9 salários-mínimos e, por fim, o grupo que apresenta maiores rendimentos, ou seja, 9% (3 participantes) dos entrevistados responderam que a renda domiciliar está entre 2,0 e 2,5 salários-mínimos.

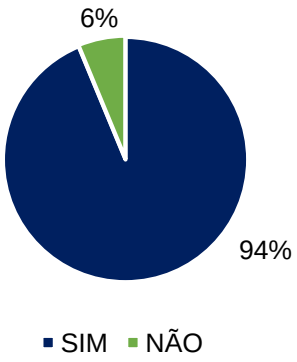
O cenário econômico corrobora os dados socioeconômicos da CODEPLAN, que apresenta a Cidade Estrutural entre as regiões do Distrito Federal com maiores níveis de desigualdade econômica. No que tange ao aspecto relacionado ao fenômeno da exclusão digital,

é viável reconhecer que as faixas de renda são consideradas baixas, o que, possivelmente, interfere na formação do capital tecnológico-informacional. A interferência dos aspectos socioeconômicos influencia, sobretudo, na aquisição do aparato material e no tempo destinado ao aprimoramento das capacidades cognitivas essenciais ao usufruto das TIC´s.

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

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

GRÁFICO 4: ACESSO À INTERNET POR PARTE DOS REQUERENTES



Fonte: Elaborado pelas autoras.

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

qual a modalidade de acesso à internet usufruída pelos respondentes.

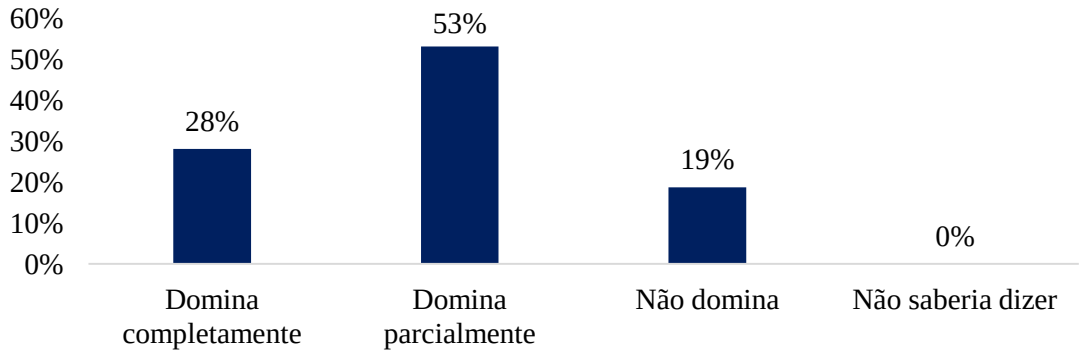
Com base na pesquisa, verificou-se que a qualidade da rede de conexão à internet varia conforme o nível de escolaridade. Destaca-se que os mais escolarizados apresentam uma conexão de internet com mais qualidade, como rede de internet doméstica (*wifi*, internet discada, fibra óptica e dentre outros)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

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

> *"(...) Atrapalhou um pouco (a internet) o problema (de acesso) na página (no aplicativo e/ou site do programa) (...)".* ***(Entrevista 22, requerente do Auxílio Emergencial).***
>
> *"(...) Para quem tem internet e instrução é mais fácil o acesso (...)".* ***(Entrevista 23, requerente do Auxílio Emergencial).***
>
> *"(...) Sim, tive problemas com a internet. Eram tudo dados móveis, não tinha wifi, quando não era a internet era o sistema que apresentava problemas "(...).* ***(Entrevista 32, requerente do Auxílio Emergencial).***

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

GRÁFICO 5: PERCEPÇÃO DO DOMÍNIO DOS DISPOSITIVOS TECNOLÓGICOS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO



Fonte: Elaborado pelas autoras.

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

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

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

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

> *"(...) Houve auxílio da vizinha, a ajuda dela foi fundamental. Foi através de terceiros que consegui ter acesso ao aplicativo "(...).* ***(Entrevista 02, requerente do Auxílio Emergencial).***
>
> *"(...) Sim, apresentava uma linguagem de difícil entendimento, precisando ler mais de uma vez "(...).* ***(Entrevista 25, requerente do Auxílio Emergencial).***
>
> *"(...) A minha sobrinha que me ajudou a mexer no aplicativo, pois tenho dificuldades em mexer nos sites e app "(...).* ***(Entrevista 22, requerente do Auxílio Emergencial).***

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

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

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

Em virtude das desigualdades associadas às dimensões do capital tecnológico-informacional, que estão submersas na nova ordem mundial da Sociedade em Rede, é possível destacar, a partir dos dados estatísticos e dos dados qualitativos (o corpus textual), que 72% dos entrevistados apresentam limitações quanto ao acúmulo de capital tecnológico-informacional. Os dados quantitativos corroboram com os relatos coletados e gerados pelas nuvens de palavras,

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

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

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

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

Com base neste contexto, este estudo sistemático reitera a emergência em pesquisar, considerar e pautar na formulação de políticas públicas – digitais ou não -, fatores que representam gargalos na promoção do capital tecnológico-informacional para a sociedade. Conforme destaca o estudo de caso único, são indispensáveis esforços para a promoção das condições materiais, sociais e, sobretudo, educacionais para a igualdade de acesso digital no âmbito da sociedade brasileira. E, considerando os achados de pesquisa deste estudo de caso, realizado no âmbito da Cidade Estrutural, segue a tabela que descreve a propensão de desigualdade digital dos usuários

e o potencial nível de capital tecnológico-informacional, baseado no programa “Auxílio Emergencial”.

Quadro 1: Desigualdade digital entre os usuários do programa "Auxílio Emergencial".

Potencial dimensão da desigualdade digital	**Dimensões Individuais e Sociais no âmbito do Programa "Auxílio Emergencial"**	**Dimensões dos Fatores Tecnológicos no âmbito do Programa "Auxílio Emergencial"**	**Escolaridade**
• **Usuário com baixo capital tecnológico- informacional** (ou seja, foram identificados 2 ou mais critérios relacionados ao fenômeno da desigualdade digital)	• Dificuldade em interpretar perguntas do aplicativo, os comandos e as instruções; • Realização de deslocamentos até as agências bancárias ou o CRAS, para sanar dúvidas, presencialmente; • Solicitação de ajuda externa, para o manuseio do aplicativo e/ou site; • Inclusão bancária a partir do programa ;	• Ênfase na descrição nos problemas tecnológicos do Auxílio Emergencial, como a lentidão, a inconsistência do sistema e/ou as falhas operacionais. • Frequentemente, desconhecimento dos canais telefônicos. • Inserção digital nos serviços bancários digitais por intermédio do Auxílio Emergencial. • Forte desconfiança em relação aos canais digitais Governamentais. • A experiência dos usuários junto o aplicativo apresentou um forte discurso de descontentamento. • Elevado nível de dificuldade com o site;	• Ensino Fundamental Incompleto; • Ensino Fundamental Completo; • Ensino Médio Incompleto; • Ensino Médio Completo

		• Relatos da carência de canais de suporte; • Usufruto de internet *mobile* (internet rede móveis como 3G e 4G) e internet pública (servidor de internet público e *wifi* fornecido por terceiros);	
• **Médio a alto Capital tecnológico- informacional** (nesse grupo, não foram identificados 2 ou mais critérios do fenômeno da desigualdade digital)	• Frequentemente, inserção bancária digital. • Ausência dos fatores, comumente associados à desigualdade digital, como os aspectos educacionais (interpretação dos comandos e instruções); • Suporte a terceiros (requerentes); • Usufruto de internet doméstica (internet discada, wifi doméstico e dentre outros);	• Ênfase na descrição dos problemas tecnológicos do Auxílio Emergencial, como a lentidão, a inconsistência do sistema e/ou as falhas operacionais. • Relatos dos aspectos positivos em detrimento dos negativos, como a praticidade e agilidade. • Inserção digital nos serviços bancários digitais, por intermédio do Auxílio Emergencial; • Críticas em relação às mensagens automáticas do sistema; • Maior autonomia no uso do aplicativo e/ou do site;	• Ensino Médio Completo; • Ensino Superior Incompleto • Ensino Superior Completo; • Pós- Graduados (as);

Fonte: Elaborado pelas autoras.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

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

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

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

Reitera-se que no decorrer das análises dos dados qualitativos, permitiu reconhecer a discrepância dos relatos com base na escolaridade. A análise da escolaridade é um elemento que

expôs a pluralidade dos usuários, dado que os sujeitos com baixo capital tecnológico-informacional destacaram em seus relatos a ausência ou baixa experiência com os canais digitais bancários. Desse modo, o Auxílio Emergencial propiciou, indiretamente, a experiência com políticas públicas digitais, bem como a inclusão no sistema bancário e suas respectivas funcionalidades digitais.

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

O estudo de caso único também descobriu a percepção do usuário frente ao acesso à internet, no que tange ao reconhecer o acesso como um bem essencial à vida, permeando esferas como saúde, educação, lazer, cultura e dentre outras. Posto isto, a igualdade digital deve ser um pilar do Estado em Rede/Digital e identificar os gargalos que impõem ao capital tecnológico-informacional dos cidadãos. O reconhecimento da escolaridade e da renda como pressupostos básicos à promoção da inclusão digital, permitirão que as barreiras da exclusão digital sejam mitigadas e possam promover o intercâmbio das informações e das TIC´s, de modo igualitário. O estudo de caso único reconheceu que o acesso à internet e a lapidação das habilidades individuais devem ser reconhecidos como um direito fundamental do cidadão.

REFERÊNCIAS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

FREITAS, Christiana Soares de. O capital tecnológico -informacional. Estudos de Sociologia, n. 17, p. 115 -132, 2004.

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

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

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

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

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

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

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

s%20Mais%20Vulneraveis%20em%20Contexto%20de%20Pandemia.pdf. Acesso em: 7 ago. 2020.

NISHIJIMA, M., IVANAUSKAS, T. M., & SARTI, F. M. (2017). Evolution and determinants of digital divide in Brazil (2005–2013). Telecommunications Policy, 41(1), 12-24.

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

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

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

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

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

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

YIN, Robert. Case Study Research: Design and Methods. Thousand Oaks: Sage, 2000

ENCONTRO NACIONAL DE ENSINO
E PESQUISA DO CAMPO DE PÚBLICAS
IV
ENEPCP
EVENTO VIRTUAL
01 A 03 SETEMBRO
2021