

INCLUSÃO DIGITAL DO GOVERNO ELETRÔNICO DE SÃO PAULO

Yara Cristina Costa Rocha¹, Edson Aparecida de Araújo Querido Oliveira², Adriana Leônidas de Oliveira³
^{1,2,3} Universidade de Taubaté
yara_mg@ig.com.br

Resumo

O objetivo deste artigo é explorar os conceitos de Gestão do Conhecimento, Inteligência Competitiva, Gestão por Competência e Inclusão Digital através das inovações e estratégias do governo eletrônico de São Paulo. O Programa de Gestão do Conhecimento e Inovação do Governo de São Paulo, faz uso das novas tecnologias, para oferecer diversos serviços, podendo-se destacar o Programa Acesso São Paulo, e na área de educação o Programa Acesso Escola, que oferece condições de promover a inclusão digital e social da população da rede de ensino público, contribuindo assim para o desenvolvimento regional. Trata-se de uma pesquisa de caráter exploratório, que emprega uma pesquisa bibliográfica sobre políticas públicas, gestão da tecnologia, desenvolvimento local e sustentabilidade. Com as NTIC, as políticas públicas voltadas para a inclusão digital, podem proporcionar um futuro mais digno para os jovens, contribuindo com o desenvolvimento humano sustentável.

Palavras-chave: Políticas públicas; Inclusão digital; NTIC; Gestão do Conhecimento.

Abstract

The purpose of this article is to explore the concepts of Knowledge Management, Competitive Intelligence, Competency Management and Digital Inclusion through innovations and strategies of e-government of São Paulo. Program Knowledge Management and Innovation of the Government of São Paulo, makes use of new technologies, to offer various services, being able to highlight the Access Program São Paulo, and in education the College Access Program, which provides conditions to promote the digital and social inclusion of the population of public schools, thus contributing to regional development. This is an exploratory research that employs a literature on public policy, technology management, local development and sustainability. With NTIC the public policies for digital inclusion, can provide a more dignified future for young people, contributing to sustainable human development.

Keywords: Public policy; Digital inclusion; NTIC; Knowledge Management.

Introdução

Para o acesso às tecnologias da informação, o governo brasileiro desenvolve o Programa Brasileiro de Inclusão Digital através do Ministério da Ciência e Tecnologia e mantém parcerias com governos estaduais, municipais, organizações não governamentais entre outras entidades.

A região do Vale do Paraíba Paulista, segundo Oliveira e Quinteiros (2011), “é constituída de cinco sub-regiões de Governo: São José dos Campos, Taubaté, Guaratinguetá, Cruzeiro, e no Litoral Norte Paulista, a sub-região de Caraguatatuba. Os municípios de Taubaté, Guaratinguetá e Jacareí, fundados em 1645, 1651 e 1653, respectivamente, são partes dos 39 municípios que representam os povoamentos mais antigos do Estado de São Paulo”.

A Região Metropolitana do Vale do Paraíba é composta por 39 municípios, 2,2 milhões de habitantes, 16.181 quilômetros quadrados – dos quais 37% é composto por áreas de proteção ambiental, localizada as margens da Via Dutra no eixo Rio-São Paulo (RM VALE, 2012).

O avanço tecnológico promovido por Internet e Redes Sociais promoveu grandes modificações na forma como as pessoas e, conseqüentemente, as instituições se relacionam com o mundo. A eliminação de fronteiras, a comunicação online, a democratização do acesso à informação e a agilidade da inovação tecnológica levaram as organizações à busca por melhores resultados e inovações de processos. Isso tem contribuído para igualar as empresas em termos de oportunidade e crescimento. Surge, então, um novo diferencial competitivo: o conhecimento.

O Governo é uma entidade fortemente hierarquizada, burocrática, que para resolver problemas muitas vezes cria novos departamentos, dificultando e retardando bastante o acesso a informação pelo cidadão, hoje a sociedade se organiza de forma diferente, em rede, para trocar informações, para fazer solicitações, em um mundo globalizado, as informações circulam com alta velocidade.

As novas tecnologias de informação dinamizam o processo de globalização, porém tendem a conectar ou isolar cada vez mais os que têm ou não acesso a tais tecnologias. Esta realidade é preocupante e iniciativas públicas na área da educação poderão minimizar estas conseqüências, para que se alcance o desenvolvimento humano sustentável.

Esta realidade nos alerta que se as oportunidades mundiais, devido à globalização, não forem repartidas de forma mais justa, o crescimento tende ao declínio, não sendo sustentável.

Segundo Mendes (2008), os setores públicos como justiça, educação, saúde, transportes e segurança pública, deveriam ser alvo da gestão do conhecimento, como forma de combater a ineficiência da enorme estrutura governamental, seus problemas de serviços, infraestrutura, telecomunicações e outros.

O Brasil é um país de destaque na utilização da internet pelos jovens, que fazem uso da rede social com alto índice percentual, destacando-se no mundo. Diante do exposto, propõe-se a questão: o governo utiliza estes recursos inovadores, percebe as transformações atuais?

O objetivo deste artigo é explorar os conceitos de Gestão do Conhecimento, Inteligência Competitiva, Gestão por Competência e Inclusão Digital através das inovações e estratégias do governo eletrônico de São Paulo.

O Programa de Gestão do Conhecimento e Inovação do Governo de São Paulo, faz uso das novas tecnologias, para oferecer diversos serviços, podendo-se destacar o Programa Acesso São Paulo, e na área de educação o Programa Acesso Escola, que oferece condições de promover a inclusão digital e social da população da rede de ensino público.

Trata-se de uma pesquisa de caráter exploratório, que emprega uma pesquisa bibliográfica sobre políticas públicas, gestão da tecnologia, desenvolvimento local e sustentabilidade.

1 Revisão Bibliográfica

As novas tecnologias de informação dinamizam o processo de globalização, porém tendem a conectar ou isolar cada vez mais os que têm ou não acesso a tais tecnologias. O

Governo teria a grande responsabilidade de disponibilizar meios de acesso às informações, para aqueles que não têm condições financeiras, pois todo cidadão deveria ter direito mesmo com pagamento de taxa mínima que fosse, para obter acesso às informações online; assim como tem direito a água, energia elétrica, teria acesso também às portas abertas do mundo digital.

O Governo tem tomado muitas iniciativas; outras têm vindo do setor privado, das ONGS, das universidades, e têm servido de exemplo de como deve ser; porém é necessária uma estratégia mais abrangente.

Como exemplos podem-se citar: os Telecentros; GESAC - conectividade subsidiada via satélite para escolas, serviços públicos online, municípios digitais; o Governo Eletrônico de São Paulo, com o portal IGovSP, oferecendo vários serviços públicos online, como o Poupa Tempo; programas na área de Educação como o ACESSA Escola entre outros. As iniciativas públicas na área da educação poderão minimizar as consequências, para que se alcance o desenvolvimento humano sustentável.

Esta realidade se torna preocupante, pois, se as oportunidades mundiais, devido à globalização, não forem repartidas de forma mais justa, o crescimento tenderá ao declínio, não sendo, portanto, sustentável. Muito embora várias iniciativas estejam sendo tomadas na área de Novas Tecnologias (NTIC), o Brasil ainda precisa de estratégias mais abrangentes, que beneficiem um número maior de pessoas, pois os benefícios das novas tecnologias não podem ficar restritos a uma parte da população, porque estaria excluindo os demais.

Os governos e as organizações devem adotar um modelo gerencial, que melhor atenda as rápidas transformações que estão ocorrendo, e verificar constantemente o uso do sistema de tecnologia de informação mais adequado. É fundamental que os governos implantem soluções inovadoras para os seus problemas, porém cada um pode inovar dentro do seu setor, com o seu conhecimento, muitas soluções podem partir do indivíduo, do esforço pessoal.

Em se tratando de empresas, muitos problemas encontrados são a falta de controle do seu próprio ambiente e a falta de consciência de que as soluções dos problemas estão à sua volta. O Capital Intelectual se torna um diferencial competitivo para as empresas, que vêm incorporando a Gestão do Conhecimento como prática para materializar este bem fundamental e estratégico.

A sociedade da informação trouxe mudanças significativas para o mercado de trabalho, tornando-a mais competitiva, e incentivando a busca de informações para a qualificação e melhores oportunidades, e também acelerou o desenvolvimento de políticas organizacionais que buscassem o crescimento de seus profissionais.

Segundo a Associação Brasileira dos Analistas de Inteligência Competitiva – ABRAIC (2012):

A inteligência competitiva é um processo informacional proativo que seja de forma estratégica ou operacional, conduz à melhor tomada de decisão. Sendo um processo sistemático que objetiva descobrir as forças que regem os negócios, reduzir o risco e conduzir o tomador de decisão a agir antecipadamente, bem como proteger o conhecimento gerado. (ABRAIC, 2012)

Para Toffler (1994 *apud* REIS, 2008), “O conhecimento é a fonte de poder de mais alta qualidade e a chave para a futura mudança de poder”. Ainda segundo Reis (2008):

... o conhecimento sempre foi o recurso mais valioso para as organizações, entretanto, só há pouco tempo as empresas tornaram-se conscientes da importância desse recurso nas suas áreas de atuação, e estão buscando diferentes estratégias para a criação, a aquisição, a transferência, a difusão, a apropriação e a gestão do conhecimento. (REIS, 2008, p.3)

Nas empresas podemos classificar dois tipos de conhecimento: o tácito ou implícito e o conhecimento explícito ou codificável. Segundo Gibbons *et al.* (1994), “conhecimento implícito, ou tácito entende-se aquele não codificável, que não pode ser transmitido por documentos escritos e que está presente nos cérebros humanos”. Para Nonaka e Takeuchi (1997), “este tipo de conhecimento só pode ser transmitido oralmente ou através da repetida observação, pois é inerente ao pesquisador”. Já o conhecimento explícito, segundo Gibbons *et al.* (1994), “pode ser armazenado fora do cérebro humano, como por exemplo, em livros, cds, computadores... etc”.

O conhecimento explícito pode ser expresso em palavras, números, dados, fórmulas científicas entre outras formas. O conhecimento explícito é público, pode ser utilizado sem ser consumido; e a capacidade para várias pessoas utilizarem é a mesma, sua distribuição é fácil e de baixo custo. Com os avanços da tecnologia de informação, é abundante, o que implica dificuldade para defender direitos autorais. Já o conhecimento implícito, para ser adquirido exige um grande investimento individual, financeiro e disponibilidade de tempo para o processo de aprendizagem e acúmulo de experiência. O texto de Nonaka e Takeuchi (1997) enfatiza os processos de conversão dos tipos de conhecimento tácitos e explícitos em sua obra.

O conhecimento explícito e o tácito têm diferenças distintas; o que é fundamental para a compreensão das diferenças entre as abordagens ocidental e japonesa ao conhecimento. O conhecimento explícito pode ser facilmente processado por um computador, transmitido eletronicamente ou armazenado em diversas mídias, como bancos de dados. Já a natureza subjetiva e intuitiva do conhecimento tácito dificulta o processamento ou a transmissão do conhecimento adquirido por qualquer método sistemático ou lógico. E para que possa ser comunicado e compartilhado dentro da organização, terá de ser convertido em palavras ou números para que qualquer pessoa possa compreender.

Sendo assim surge a questão: que incentivos existem para a produção do conhecimento explícito? São citadas por Reis (2008) duas alternativas: a intervenção do Estado na produção do conhecimento explícito, através de financiamento a Pesquisa e Desenvolvimento – P&D das Universidades, com laboratórios estatais para pesquisas; a segunda, atribuir direitos de propriedade intelectual por meio de patentes, marcas registradas, direitos autorais entre outros.

Um dos grandes desafios para as empresas é estruturar o seu conhecimento de modo a identificar quem dentro da empresa detém o conhecimento, onde será armazenado, como pode ser recuperado e quais as políticas de segurança.

O cenário atual das empresas, cada dia mais competitivo, vem exigindo decisões rápidas e contínuas, para sobreviverem e crescerem, com um público consumidor cada vez mais exigente. As constantes transformações têm levado as organizações a mudar suas estruturas, processos e estratégias. Conforme Freitas e Becker (*apud* ALBANO, 2000, p.2), “Para uma empresa manter-se competitiva deve aproveitar o surgimento de qualquer oportunidade e uma das principais fontes de oportunidades (geralmente não utilizada) é a ação sobre a informação e o conhecimento”.

Para Cohen (1999, p. 202), “há um segredo para administrar essa nova riqueza do mundo dos negócios que é o conhecimento. É um segredo bem guardado, mas consiste basicamente no seguinte: não há mais segredo”. Para ele, o poder não está em deter conhecimento, mas em disseminá-lo.

Com a velocidade das mudanças tecnológicas, a única maneira de se manter competitivo é estar sempre se atualizando. Segundo Alvarenga (2005), vários conceitos têm surgido, em função dos assuntos em foco, relacionados à informação e ao conhecimento:

como a inteligência competitiva, que focaliza o mercado, a concorrência e outros atores ambientais, a gestão de competências, que aborda a capacitação do capital humano da organização e a memória organizacional, que integra as tecnologias da informação e da comunicação às novas metodologias de gestão de documentos, workflow e bases de dados. (ALVARENGA, 2005, p.21)

O processo de Inteligência Competitiva está presente nas organizações, devido à necessidade de estar à frente de seus concorrentes e obter informações estratégicas que auxiliem na tomada de decisões. Para Terra (2000, p.45), “Gestão do Conhecimento deve levar em consideração simultaneamente tanto as mudanças econômicas, sociais e tecnológicas quanto as conclusões sobre como maximizar o potencial intelectual das pessoas na organização.”

As empresas nacionais precisam rever suas práticas gerenciais, os valores fundamentais, as estruturas e processo para continuar sobrevivendo na 'Nova Economia', que exige mais criatividade, mais aprendizado, mais conhecimento, mais motivação, mais inovação e mais empreendimento. (TERRA, 2000, *apud* KOROBIŃSKI, 2001, p.109)

Para Davenport e Prusak (1998), existem fatores que levam os projetos do conhecimento ao sucesso. Sendo assim, pode-se destacar a cultura orientada para o conhecimento e a infraestrutura tecnológica, como fatores fundamentais para a empresa obter êxito. Quanto ao Governo, não basta disponibilizar laboratórios com equipamentos modernos, também é necessário treinamentos para a capacitação de pessoas, a orientação para a nova cultura.

2 Políticas Públicas: Inovação no Governo Paulista

Segundo Agune *et al.* (2009),

Foi exatamente a consciência sobre esse momento de mudanças e a necessidade de adequar os níveis de inteligência do setor público para a solução de problemas complexos e de difícil previsibilidade que conduziram o Governo de São Paulo, por meio de sua Secretaria de Gestão Pública, a lançar um programa de estímulo à inovação em gestão. (AGUNE *et al.*, 2009, p.3)

Para AGUNE *et al.* (2009, p.4), destacam-se três pontos principais: 1. Criação e operação da Rede Paulista de Inovação em Governo (www.igovsp.net), um canal virtual que aproxime funcionários públicos de diversas secretarias, setores e especializações, interessados em discutir problemas e co-participar da complexa tarefa de reinventar o setor público. 2. Institucionalização de mecanismos que permitam a construção de ambientes propícios à inovação nas diversas secretarias e órgãos do governo paulista e 3. Definição de planos, projetos e ações que permitam a efetiva implementação do programa de inovação em gestão.

Conforme Cavalcanti *et al.* (2001), o processo de implementação da inteligência competitiva é composto de cinco fases: 1. Planejamento e identificação das necessidades de informação; 2. Coleta e tratamento da informação; 3. Análise e validação das informações; 4. Disseminação e utilização estratégica da informação; 5. Avaliação. Uma vez concluída a última etapa do ciclo de IC, inicia-se um novo ciclo, retornando à primeira fase. O mesmo autor alerta também que além de considerar o conjunto de atores presentes no ambiente de negócios, como competidores, clientes, fornecedores, governo, etc., na análise do ambiente de negócios, devem-se levar em consideração as variáveis econômicas, social, política e tecnológica.

Schauff (2006) alerta que as organizações públicas são tratadas frequentemente como sem fins lucrativos, e que esse tratamento decorre da interpretação da palavra lucro de forma limitada, uma vez que a expressão lucro no setor público tem característica de dividendos sociais que, apesar de possível, não podem ser facilmente expressos por valores financeiros, e sim por outras métricas ligadas ao alcance social de seus produtos e serviços.

O Governo paulista tem adotado técnicas e ferramentas inovadoras. Algumas das principais Técnicas e Ferramentas de Gestão do Conhecimento na atualidade, utilizadas pelo governo paulista podem ser acessadas no portal iGovSP ([//igovsp.net/sp](http://igovsp.net/sp)), onde são apresentadas matérias em destaque, e diversos canais através dos quais o cidadão pode entrar em contato com a administração do site, e se informar sobre o programa de inovação do governo paulista, e fazer uso de todos os recursos disponíveis conforme Quadro 1 a seguir:

Quadro 1 – Técnicas e Ferramentas de Gestão do Conhecimento

Técnicas	Ferramentas
Adoção de Coaching	Blog
Aproveitamento de Inteligência Coletiva	Chat
Divulgação de Práticas Relevantes	Classificadores
Gestão da Inovação	Distribuição de Conteúdo
Identificação e Montagem de Rede de Pessoas	Fórum
Montagem de Comunidades de Prática	Mapas Mentais
Montagem de Páginas Amarelas	Mashup
Promoção de Feiras de Inovação	Microblog
Realização de Entrevistas de Saída	Podcast
Registro de Lições Aprendidas	Redes Sociais
Utilização de Brainstorming	Videocast
Utilização de Storytelling	Videoconferência e Wiki

Fonte: Próprio Autor, baseado em iGovSP (2012)

Segundo portal IGovSP (2012), “A técnica tem como objetivo gerar propostas inovadoras, soluções para questões internas, ou até diagnósticos sobre determinados assuntos.” A técnica tem como finalidade compartilhar organizacionalmente as melhores maneiras de se desempenhar determinada tarefa, de modo a otimizar processos, gerar mais produtividade, conhecimento e resultados para a organização. Segundo portal IGovSP (2012) “As Ferramentas oferecem ao seu público a possibilidade de fornecer a seu público, em sua própria página na internet, recursos variados, que facilitem o compartilhamento de conhecimento e informações”

Segundo Agune *et al.* (2009),

um dos pontos centrais da rede é disponibilizar textos, apresentações, vídeos, depoimentos gravados, tutoriais e links de interesse que permitam ao servidor, à distância e nos horários mais adequados, ter contato permanente com o que há de mais recente em termos de gestão do conhecimento, inovação e tecnologias, todos esses temas enfocados sob o prisma do serviço público. (AGUNE *et al.*, 2009, p.5)

Outro princípio adotado na montagem e operação da rede diz respeito à utilização de ferramentas sociais, tais como blogs, wikis, twitter, podcasts, fóruns, comunidades, armazenadores de arquivos, vídeos, documentos, feeds, entre outras, conforme Quadro 1 acima.

Para Agune *et al.* (2009, p.5), “O crescimento e a produção de conteúdo de redes de conhecimento repousa na qualificação continuada de seus integrantes”.

Segundo Agune *et al.* (2009, p.6), “Três motivos principais nos levaram a recorrer a essas ferramentas: a) Facilidade de uso, visto que elas não demandam conhecimentos especializados em informática para serem utilizadas; b) Gratuidade ou custo simbólico; e, c) Adequação para o trabalho cooperativo.”

2.1 Implementação do Programa

Segundo Agune *et al.* (2009, p.13) a Secretaria de Gestão Pública, por intermédio de seu Grupo de Apoio Técnico à Inovação (GATI), definiu cinco linhas principais de atuação envolvendo os seguintes temas: cultura da inovação, capacitação, tecnologia da inovação, projetos de inovação e governança.

Através destas linhas criadas foi possível a implementação do programa de inovação, o contínuo acompanhamento de novidades tecnológicas, ferramentas sociais e técnicas gerenciais que possam ser utilizadas para a melhoria do serviço público. Conforme Figura 1 a seguir.

A Cultura da Inovação “abrangerá ações de sensibilização e conscientização relativas à importância da inovação para o aprimoramento do serviço público, compreendendo a realização de eventos, palestras, exibição de vídeos, etc.” (AGUNE *et al.*, 2009, p.13)

Para Agune *et al.* (2009, p.13), os Projetos de Inovação apresentam conjunto de ações que objetivam dar apoio conceitual e metodológico para a viabilização de projetos inovadores embrionários, surgidos nas diferentes secretarias de estado.



Figura 1: Principais linhas de atuação
Fonte: Gatti *apud* Agune *et al.* (2009, p.13).

E ainda, através da Governança, “As diversas modalidades de atuação, antes apontadas, requerem a montagem de uma estrutura mínima de governança que garanta a transformação de idéias inovadoras em projetos inovadores” (AGUNE *et al.*, 2009, p.143).

As empresas, em busca de melhores resultados, estão analisando os seus modelos de gestão e percebendo o capital humano como recurso determinante do sucesso e do diferencial organizacional. Para Silva *et al.* (2011), “Assim, surge o grande desafio de buscar e preparar as pessoas que darão suporte para a organização atingir os seus objetivos estratégicos, identificando as competências que vão assegurar a preservação de seu sucesso”.

A gestão de competências pode ser um instrumento diferencial de mercado, que poderá oferecer alternativas eficientes de gestão às organizações.

Competência é o conjunto de conhecimentos, habilidades, atitudes que afetam a maior parte do trabalho de uma pessoa, e que se relacionam com o desempenho no trabalho; a competência pode ser mensurada, quando comparada com padrões estabelecidos e desenvolvida por meio de treinamento (PARRY, 1996, *apud* FLEURY; FLEURY, 2001, p.19)

Os pilares da competência são associados às competências técnicas e comportamentais, relacionando as competências técnicas ao “saber” e ao “saber fazer”, e as competências comportamentais ao “querer fazer”. (LEME, 2005). A seguir o Quadro 2:

Quadro 2– Desdobramento do CHA

Conhecimento	Saber	Formação Educacional	Competências Técnicas
Habilidade	Saber Fazer	Experiência Profissional	
Atitude	Querer Fazer	Atributos Pessoais	Competências Comportamentais

Fonte: Miranda *et al.* (2012, adaptado de Leme, 2005)

Para Leme (2005 *apud* MIRANDA *et al.* 2012, p. 7), “Implantar gestão por Competência é um processo que necessita do envolvimento de toda a empresa; é um projeto que necessita ser compartilhado por todos os colaboradores, partindo da direção da empresa”.

Para Zangiski *et al.* (2009), “a rapidez no aprendizado organizacional é uma vantagem competitiva importante em um ambiente dinâmico e de alta competitividade como a economia do conhecimento”, assim a eliminação das barreiras à aprendizagem é um fator chave para possibilitar o incremento da base de conhecimento das organizações.

Por outro lado, é primordial e necessária a avaliação ampla da situação da empresa, o planejamento, a implementação e o monitoramento de mudanças que proporcionem condições para o aprendizado. A identificação de conhecimentos e competências que a empresa necessita desenvolver e a eliminação das barreiras à aprendizagem são fundamentais para evitar o dispêndio de recursos, pois a principal competência organizacional deve ser a habilidade para mudar e adicionar valor aos produtos e serviços. (ZANGISKI *et al.*, 2009).

3 Inclusão Digital

Um diferencial no Governo de São Paulo são as iniciativas de Inovação para a inclusão digital do cidadão, realizada através dos programas Acessa São Paulo e Acessa Escola. As políticas públicas voltadas para a inclusão digital visam incluir o cidadão no mundo digital, dar possibilidades para acesso a serviços online, Educação, Projetos, que são possíveis através dos Telecentros e Laboratórios, que são espaços de uso compartilhado de tecnologias de informação.

O Programa Acessa São Paulo é um programa coordenado pela Secretaria de Gestão Pública, com apoio da Prodesp, Companhia de Processamento de Dados do Estado. Instituído em julho de 2000, o objetivo do programa é permitir que cidadãos de todos os níveis socioeconômicos possam acessar as TICs e fazer uso dos serviços que a rede disponibiliza. Mantém Telecentros, espaços públicos com computadores e conexão banda larga com acesso gratuito e livre à rede internet. Monitores capacitados dão suporte aos usuários do posto para o uso do computador e acesso à internet.

O Programa Acessa Escola do Governo do Estado de São Paulo, desenvolvido pela Secretaria de Estado da Educação (SEE), sob a coordenação da Fundação para o Desenvolvimento da Educação (FDE), cujo objetivo é promover a inclusão digital e social da comunidade escolar, das escolas da rede pública estadual. Através da Internet, é possível os usuários terem acesso às tecnologias da informação e comunicação para a construção do conhecimento e inclusão social.

Este Programa de inclusão digital na área da educação, presente nas diversas regiões do Estado, possui grande desafio de reduzir os desequilíbrios regionais, possibilitar a inclusão digital e produzir novos conhecimentos. Contribui assim com o desenvolvimento econômico, cultural, político e social do país, e abre novos horizontes e possibilidades para crescimento pessoal e melhoria de vida do cidadão.

A região do Vale do Paraíba do Sul é composta por cinco microrregiões, a microrregião de Guaratinguetá, em parceria com o Governo Estadual e Federal, conta com estes Projetos implantados na rede pública. Através da Diretoria de Ensino – Região Guaratinguetá (2012), composta por 17 municípios, sendo 57 escolas estaduais da Zona Urbana, e 36 da Zona Rural, do total, 15 municípios fazem parte do Programa Acessa Escola, e do total de 93 escolas, 67 fazem parte deste Programa, ou seja, 72% das escolas públicas estaduais participam do projeto.

Um número imenso de pessoas em todo o mundo é vítima de várias formas de privações de liberdade. Neste programa através dos laboratórios instalados nas escolas, tornou-se possível o acesso dos alunos ao mundo digital, onde a comunicação é estimulada, a participação em Projetos, a integração através das redes sociais, a busca do conhecimento através das ferramentas disponíveis online; dessa forma o programa insere o aluno no mundo virtual, o qual passa a interagir na Comunidade Virtual de Aprendizagem. A inclusão social pode ocorrer também através da inclusão digital, aumenta a autoestima dos alunos, este projeto contribui para motivação e incentivo de frequentar a escola em horário inverso ao que estuda.

Considerações Finais

Com base em uma reflexão deixada por Fernandes (2008), “A maior dificuldade das organizações não é fazer a Gestão do Conhecimento acontecer, e sim entendê-la e sistematizá-la”. Pode-se ver que os problemas e dificuldades encontrados na implantação da Gestão do Conhecimento estão relacionados às atitudes, questões culturais e comportamentais. Através da habilidade, da atitude e da competência, as pessoas expressam seus conhecimentos, sendo o conhecimento o diferencial para o sucesso nas organizações privadas e públicas.

O processo de Inteligência Competitiva deve estar presente nas organizações, devido à necessidade de obter informações estratégicas que auxiliem na tomada de decisões.

Segundo Leme (2005), como visto, “Implantar gestão por Competência é um processo que necessita do envolvimento de toda a empresa; é um projeto que necessita ser compartilhado por todos os colaboradores, partindo da direção da empresa”.

Através dos conceitos explorados, pode-se verificar que com competência, que é a capacidade de transformar conhecimentos, habilidades e atitudes em resultados, pode-se atingir resultados e benefícios para a inclusão em nossa sociedade de pessoas menos favorecidas, e que ainda constitui tema de grande importância na área da educação com o uso das NTICs.

As organizações devem rever sempre o seu modelo gerencial, e verificar constantemente qual o sistema de tecnologia de informação mais adequado. Como já explicitado, um dos grandes problemas das empresas é a falta de controle do seu próprio ambiente e, pior ainda, a de não ter consciência de que a solução dos problemas está na maioria das vezes à sua volta. Por isso é necessária a integração dos sistemas e também de “vontade política”, pois as iniciativas são tomadas, mostram resultados positivos, e precisam ter continuidade. A mudança de gestores

governamentais não deve interferir na continuidade dos programas criados, que deverão ser sempre avaliados e, com um *feedback*, sempre implementados com melhorias.

Com o uso das NTICs, as políticas públicas voltadas para inclusão digital podem proporcionar um futuro mais digno, contribuindo com o desenvolvimento humano sustentável.

Através da inclusão digital, o governo de São Paulo, tem buscado inovar e incluir os cidadãos, tanto na área de serviços e informações através do portal IGovSP com na área da Educação através do Programa Acessa Escola, objeto de estudo que está sendo realizado nas escolas públicas estaduais do município de Guaratinguetá.

Referências

ABRAIC, Associação Brasileira dos Analistas de Inteligência Competitiva. Disponível em: <<http://www.abraic.org.br>> Acesso em 10 nov. 2012

_____. <<http://www.oocities.org/es/pedrobonillo/oyc/t1/OYC111.htm>>. Acesso em 02 dez. 2012.

AGUNE, Roberto M. *et al.* **Gestão do Conhecimento e Inovação para a Melhoria da Gestão Pública: o Programa de Inovação do governo de São Paulo**. II Congresso Consad de Gestão Pública – Painel 20. 2009.

ALBANO, Cláudio S. **Impacto da Tecnologia da Informação no Novo Cenário Competitivo das Organizações**. Revista CCEI - URCAMP, v. 4, n.5, p. 63-68, mar. 2000.

ALVARENGA, Rivadávia C. D. N. **Gestão do Conhecimento em Organizações: proposta de mapeamento conceitual integrativo**. Tese Doutorado. UFMG, Belo Horizonte. 2005.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Planejamento e Investimentos Estratégicos. **Indicadores de programas: Guia Metodológico**. Brasília. 2010. Disponível em: http://www.gespublica.gov.br/Tecnologias/pasta.2010-05-24.1806203210/guia_indicadores_jun2010.pdf >. Acesso em Mar. 2012.

CAVALCANTI, Marcos; GOMES, Elisabeth & PEREIRA, André. **Gestão de Empresas na Sociedade do Conhecimento**. Rio de Janeiro. Editora Campus, 2001.

COHEN, David. **A Empresa do Novo Milênio**. Revista Exame, fasc III. Ed.Abril. 1999. p. 202-207.

DAVENPORT, Thomas H. & PRUSAK, Laurence. **Conhecimento Empresarial Como as Organizações Gerenciam o seu Capital Intelectual**. Rio de Janeiro. Editora Campus. 1998.

DE, Guaratinguetá. **Divisão de Ensino de Guaratinguetá**. Disponível em: <<http://deguaratingueta.edunet.sp.gov.br/estaduais.html>>. Acesso em: 10 Dez. 2012.

FLEURY, Afonso; FLEURY, Maria T. **Construindo o Conceito de Competência**. Revista RAC, Curitiba. Editora Especial. 2001. p.183-196. Disponível em: <http://www.fea.usp.br/publicacoes_disponiveis.php?a=26&area=Gestão%20de%20Pessoas%20e%20Organizações>. Acesso em 19 mar. 2012.

IGOVSP. **Portal Governo de São Paulo**. Disponível em : <<http://igovsp.net/sp/inovacao-na-pratica/>>. Acesso em Fev. 2012.

GIBBONS, M. *et al.* **The New Productions of Knowledge: the dynamics of science and research in contemporary societies**. Londres. Sage Publications. 1994.

KOROBINSKI, Raquel R. **O grande desafio empresarial de hoje: a gestão do conhecimento.** Perspect. cienc. inf., Belo Horizonte, v. 6, n. 1, p. 107 - 116, jan./jun.2001.

LEME, Rogério. **Aplicações Práticas de Gestão de Pessoas por Competências:** mapeamento, treinamento, seleção, avaliação e mensuração de resultados de treinamento. Rio de Janeiro. Editora Qualitymark. 2005.

MARCIAL, Elaine C.; FERNANDES, Fernando. **A Inteligência Competitiva e suas Ferramentas.** Workshop Brasileiro de IC e GC; Congresso Ibero-Americano de Gestão do Conhecimento e Inteligência Competitiva. Anais. Brasília, DF. 2008. Disponível em: <<http://si2008.ibict.br/anais.php>>. Acesso em 20 nov. 2012.

MIRANDA, Yara CCR; OLIVEIRA, Adriana L de; ARAUJO, Elvira AS de. **Novas Tecnologias de Informação: Inclusão Digital e Sustentabilidade.** The 4 th International Congress University Industry Cooperation. UNINDU. Universidade de Taubaté, Dez. 2012.

MENDES. A. **A Tecnologia do Conhecimento Compartilhado.** Revista Custo Brasil Soluções para do Desenvolvimento Local. ed. 12, dez./jan. 2008.

NONAKA, Ikujiro ; TAKEUCHI, Hirotaka. **Criação do Conhecimento na Empresa:** como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação. Rio de Janeiro. Editora Campus. 1997.

OLIVEIRA, Edson A. de A. Q. & QUINTAIROS, Paulo C. R. Artigo: **Estudo das Disparidades Econômicas e Tecnológicas no Desenvolvimento Regional Desequilibrado do Vale do Paraíba.** G&DR • v. 7, n. 2, mai-ago/2011. Taubaté. p. 256-281.

REGIÃO, Metropolitana. Disponível em: <<http://regiaometropolitana.com/blog/noticias/as-sub-regioes-da-regiao-metropolitana-do-vale-do-paraiba/>>. Acesso em: 14 Dez. 2012.

REIS, Dácio R. dos. **Gestão da Inovação Tecnológica.** Editora Manole Ltda. 2008.

SCHAUFF, Carlos A. **Ferramentas de Apoio ao Processo de Avaliação da Gestão Pública.** Introdução – Lucro e Competitividade na Organização Pública. Caderno Gespublica, n. 2, mar. 2006. Disponível em:<<http://www.gespública.gov.br>>. Acesso em 23 dez. 2008.

RM Vale. **Região Metropolitana do Vale do Paraíba.** Disponível em: <<http://areias.rmvale.com.br/2011/10/as-sub-regioes-da-regiao-metropolitana.html>>. Acesso em: 15 Dez. 2012.

SILVA, Andreia M. da S.; ANDRADE, Emmanuel. P. de. **Como Resolver a Distância Entre Intenção e Gesto Sem Rolar Eternamente a Pedra de Sísifo:** inteligência competitiva e gestão por competências em instituições públicas de ciência, tecnologia e inovação. VII CNEG - Congresso Nacional de Excelência em Gestão. 2011.

TAKEUCHI, Hirotaka, NONAKA, Ikujiro. **Gestão do Conhecimento.** São Paulo. Ed. Artmed S.A. 2004.

TERRA, José C. C. **Gestão do conhecimento:** o grande desafio empresarial: uma abordagem baseada no aprendizado e na criatividade. São Paulo. Editora Negócio. 2000.

TOFFLER, A. **Powershift:** as Mudanças do Poder. Rio de Janeiro. Editora Record. 1994.

ZANGISKI, Marlene A. da S. G; LIMA E. P. de; COSTA, Sérgio E. G. da. **Aprendizagem organizacional e desenvolvimento de competências:** uma síntese a partir da gestão do conhecimento. Revista Produto & Produção, vol. 10, n. 1. Fev. 2009. p. 54 – 74. Disponível em: <<http://www.seer.ufrgs.br/index.php/ProdutoProducao/article/view/7787/4706>>. Acesso em : 14 Fev. 2012.