

Metodologia para Fiscalização de Programas de Inclusão Digital com Foco na Avaliação Independente de seus Resultados



Marcelo Barros da Cunha

é mestrando em Direito pela Universidade de Brasília e pesquisador do Grupo de Estudos em Direito das Telecomunicações (GETEL/UnB). Atualmente é servidor do Tribunal de Contas da União, exercendo a função de Secretário de Fiscalização de Infraestrutura de Aviação Civil e Comunicações.



Paulo Sisnando Rodrigues de Araujo

é mestre em Engenharia Elétrica pela Universidade de Brasília, com especialização em telecomunicações, redes de comunicação e regulação. Atualmente é servidor do Tribunal de Contas da União, exercendo a função de Diretor na Secretaria de Fiscalização de Infraestrutura de Aviação Civil e Comunicações.



André Guilhon Henriques

é pós-graduado em Gestão de Projetos – MBA, pela Fundação Getúlio Vargas (FGV) e graduado em Administração Pública pela Universidade de Brasília (UnB). Atualmente é servidor do Tribunal de Contas da União, exercendo a função de Especialista Sênior no Projeto de Avaliação das Políticas Públicas de Inclusão Digital.



Ricardo Araujo Malachias

é pós-graduado em Planejamento e Gestão Pública pela Fundação Getúlio Vargas (FGV) e graduado em Administração de Empresas pela Universidade de Brasília (UnB). Atualmente é servidor do Tribunal de Contas da União, exercendo as suas atividades na Secretaria de Fiscalização de Infraestrutura de Aviação Civil e Comunicações.



RESUMO

O objetivo deste trabalho é apresentar um instrumento de avaliação das ações e programas governamentais de inclusão digital, de maneira a possibilitar a verificação, independente, da qualidade na concepção dessas ações. Busca, também, demonstrar se esses instrumentos de ação do Estado foram construídos com critérios objetivos e fundamentos bem estabelecidos. Além disso, procura-se estabelecer um documento que possa ser usado de forma ampla por qualquer entidade com interesse em realizar uma avaliação sobre um programa de inclusão digital. Dessa forma, aplicando-se esse modelo de avaliação, ao longo do tempo, em diversas ações de inclusão digital, será possível estabelecer uma comparação das ações e programas desenvolvidos, contribuindo diretamente para identificação das boas práticas e para o processo decisório de definição da estratégia mais efetiva para o alcance dos objetivos das políticas públicas de inclusão digital.

Palavras-chave: Inclusão digital. Formulação de Políticas Públicas. Avaliação de Políticas Públicas. Infraestrutura. Conteúdo Digital. Alfabetização Digital. Gestão. Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. Sustentabilidade.

1. INTRODUÇÃO

O rádio levou 30 anos para atingir 30 milhões de ouvintes. A televisão demorou 15 anos para conquistar esse mesmo número de espectadores. A web, em apenas 10 anos, alcançou 600 milhões de usuários (KESTENBAUM, 2008). Em maio de 2015, a União Internacional de Telecomunicações (UIT) divulgou que a internet atingiu a marca de 3,2 bilhões de usuários conectados. Percebe-se que o crescimento da internet reflete um fenômeno social e econômico único, e que precisa ser estudado nas suas mais diversas dimensões.

Ao mesmo tempo, não se deve esquecer que esse movimento, tão rápido e repentino, provocou o surgimento de uma nova classe social de excluídos: a digital. São milhões de pessoas que nunca utilizaram a internet ou mesmo um computador, e, assim, permanecem afastados de novas oportunidades de trabalho, novos conteúdos culturais, bem como de novas formas de exercer a própria cidadania. No Brasil, segundo pesquisa realizada pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil (CETIC.BR) em 2014, cerca de 50% da população não tem acesso à internet, e, no mundo, esse número chega a quatro bilhões de pessoas, segundo a UIT.

Diante dessa realidade, é natural que os estados nacionais desenvolvam políticas públicas que possam contribuir diretamente para o de-

envolvimento econômico, cultural e social da população, em especial incentivando o uso das Tecnologias da Comunicação da Informação (TIC) e buscando a inclusão digital das pessoas.

No âmbito governamental, deve ser instituído um modelo de monitoramento dos resultados alcançados e de reavaliação constante das ações adotadas. Ademais, instituições externas ao governo, a exemplo de Entidades de Fiscalização Superiores, podem desempenhar importante papel na fiscalização da regularidade e da efetividade desses programas governamentais, assegurando a prestação de contas à sociedade sobre a aplicação dos recursos empenhados na ampliação da inclusão digital, bem como na formulação de sua estratégia.

Destaca-se, ainda, a importância dada a esse assunto pela própria Organização das Nações Unidas (ONU), que, em reunião realizada em 16 de dezembro de 2015, declarou ser compromisso dos países membros utilizar as TIC como ferramenta essencial para atingir as metas estabelecidas nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). A ONU entende que as políticas públicas de inclusão digital representam o alicerce dos objetivos estabelecidos na Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável e, por isso, deve ser tratado de forma prioritária pelos governos nacionais. Em vista disso, inseriu no objetivo número nove – Ino-

vação e Infraestrutura – o terceiro subitem: “Aumentar significativamente o acesso às tecnologias de informação e comunicação e se empenhar para oferecer acesso universal e a preços acessíveis à internet nos países menos desenvolvidos, até 2020” (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 2012).

Assim, o objetivo deste trabalho é apresentar um instrumento de avaliação das ações de inclusão digital que possibilite a verificação da efetividade dessas ações – se foram construídas com critérios, objetivos e fundamentos bem estabelecidos – e que possa ser usado de forma ampla por qualquer entidade fiscalizadora independente com interesse em realizar uma avaliação sobre uma política ou um programa de inclusão digital.

2. METODOLOGIA UTILIZADA PARA O DESENVOLVIMENTO DO INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO

Para o desenvolvimento deste estudo foram utilizados, como elementos norteadores, os dispositivos relacionados às técnicas de auditoria operacional aplicadas no âmbito do Tribunal de Contas da União (TCU, 2010), baseadas, principalmente, nos padrões internacionais da Organização Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (Intosai) e no Referencial para Avaliação de Governança em Políticas Públicas (TCU, 2014), ins-



trumento utilizado pelo Tribunal para avaliação das políticas públicas governamentais.

Utilizou-se, ainda, o Relatório de Levantamento sobre Políticas de Inclusão Digital elaborado pelo TCU (2015), cujo conteúdo define, sob o ponto de vista de uma Entidade de Fiscalização Superior responsável por fiscalizar a regularidade e a efetividade da implementação de políticas públicas, as estratégias básicas para o desenvolvimento das ações e programas governamentais voltados para a inclusão digital. Destaca-se, por oportuno, que esse levantamento teve como âncora, para definição das referidas premissas básicas, a Estratégia de Inclusão Digital desenvolvida pelo governo do Reino Unido (REINO UNIDO, 2014).

O modelo de avaliação proposto buscou ser amplo, contemplando as estratégias necessárias para o estabelecimento de uma política de inclusão digital, incluindo os aspectos relacionados à gestão da política pública, infraestrutura, alfabetização digital e conteúdo. Esse modelo foi desenvolvido em módulos independentes, de maneira a permitir sua adaptação nos casos em que um ou mais aspectos não sejam abordados no caso concreto.

Quanto à hipótese, estabeleceu-se que a efetividade de qualquer ação e política pública depende necessariamente de um bom planejamento. Nesse contexto, a etapa de formulação deve seguir, no mínimo, alguns requisitos essenciais para garantir a efetividade, ou ao menos a eficácia das ações definidas. Segundo Stoner (apud TYSZLER; BARBERO, 2003), sem planos, os administradores não podem organizar eficientemente as pessoas, controlar resultados ou, até mesmo, dirigir de forma geral a instituição. Nesse mesmo sentido, Chiavenato afirma que

O planejamento figura como a primeira função administrativa, por ser aquela que serve de base para as demais funções. [...] determina antecipadamente quais são os objetivos que devem ser atingidos e como se deve fazer para alcançá-los. [...] começa com a determinação dos objetivos e detalha os planos necessários para atingi-los da melhor maneira possível. (CHIAVENATO, 2000, p.126).

Portanto, o sucesso de uma ação depende intrinsecamente da boa formulação e planejamento. Assim, o instrumento de avaliação teve como objeto de análise os requisitos mínimos necessá-



rios para um bom planejamento, pois a hipótese estabelecida é que, sem a adequada formulação, as ações e os programas de inclusão digital não serão efetivos.

3. ESTRATÉGIAS PARA INCLUSÃO DIGITAL

As ações para reduzir a desigualdade digital apenas se mostram efetivas quando são assegurados aos excluídos digitais os meios tecnológicos, os recursos de usabilidade, as ferramentas de assistência, os apoios institucional e social, assim como as capacitações e habilitações para que eles possam vencer todos os tipos de barreiras e, então, percorrer a trajetória rumo ao centro participativo da sociedade informacional (ÁVILA; HOLANDA, 2006).

Nessa linha, em uma visão mais ampla de inclusão digital, Bonilla (2001) afirma que “inclusão [...] significa que aquele que está incluído é capaz de participar, questionar, produzir, decidir, transformar, é parte integrante da dinâmica social, em todas as suas instâncias”.

A partir dessa perspectiva mais abrangente, a exclusão digital deve ser vista como uma condição relativa, mutável no tempo, impactada por diversos fatores e, portanto, não se refere a uma noção dicotômica de ser ou não ser excluído, mas de gradação resultante de uma série de barreiras ao acesso equitativo: deficiências de infraestrutura; carências educacionais; baixa renda; inadequação

de conteúdo; barreiras comportamentais; além das deficiências física, sensorial e motora.

Assim, diante da relevância das TIC na economia e na vida cotidiana, garantir o acesso a elas é um dever do Estado moderno, que busca o progresso econômico e social e a redução das desigualdades.

Para tanto, com base nas fontes anteriormente mencionadas e, principalmente, na Estratégia de Inclusão Digital desenvolvida pelo governo do Reino Unido, é possível concluir que uma política pública de inclusão digital deve estar fundamentada em três estratégias básicas:

1. Alfabetização do indivíduo para o uso das TIC;
2. Infraestrutura que garanta a disponibilidade de acesso; e
3. Conteúdo adequado às necessidades dos usuários.

Além disso, os gestores responsáveis pela política pública devem se preocupar com os quatro principais desafios enfrentados pelo cidadão excluído digitalmente:

1. **Acesso** – refere-se à capacidade de realmente estar *online* e conectar-se à internet, estando relacionada a diversos fatores, como



política de preços, condições de renda da população e limitações da infraestrutura.

2. **Habilidades** – relacionado aos aspectos de formação e competência dos indivíduos, mas que ultrapassa a simples capacitação específica para utilização das TIC, abrangendo questões como o nível de instrução da população, que afeta a sua capacidade de usar as tecnologias da informação e comunicação.

3. **Motivação** – relacionado às dimensões da alfabetização e conteúdo. Esse desafio se refere à motivação do indivíduo em querer utilizar as TIC, ou seja, ao cidadão ter conhecimento das vantagens e da potencialidade dessas novas tecnologias para o seu desenvolvimento pessoal.

4. **Confiança** – obstáculo que se refere aos aspectos da segurança da informação – como, por exemplo, o receio do indivíduo de ter os seus dados e informações violados – indo até questões psicológicas – como o medo do erro, de não saber como começar ou da sua incapacidade individual.

Abaixo, tem-se uma representação gráfica da estrutura essencial para o sucesso de uma política pública para inclusão digital.

Figura 1:

Estratégias de uma política pública de inclusão digital



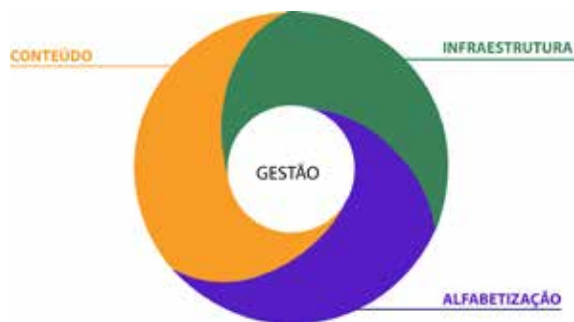
Fonte: Elaborado pelos autores do artigo

Além das três estratégias mencionadas anteriormente, não se pode esquecer os aspectos relacionados à gestão das ações e dos programas que objetivam a inclusão digital das pessoas. Nesse sentido, é importante considerar o ciclo PDCA (DAYCHOUM, 2016), ferramenta de gestão imprescindível, que tem como objetivo promover a melhoria contínua dos processos de trabalho por meio de um circuito de quatro ações: planejar (*plan*), fazer (*do*), checar (*check*) e agir (*act*).

Pretende-se destacar que a gestão é o próprio “cérebro” da política pública. Sem uma gestão que possa estabelecer um determinado grau de acompanhamento e de coordenação das estratégias necessárias para o desenvolvimento da política de inclusão digital, essa política não alcançará os objetivos almejados. A seguir, tem-se um diagrama representando as premissas básicas que devem ser seguidas na construção do instrumento de avaliação.

Figura 2:

Premissas básicas para o instrumento de avaliação



Fonte: Elaborado pelos autores do artigo

4. INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO

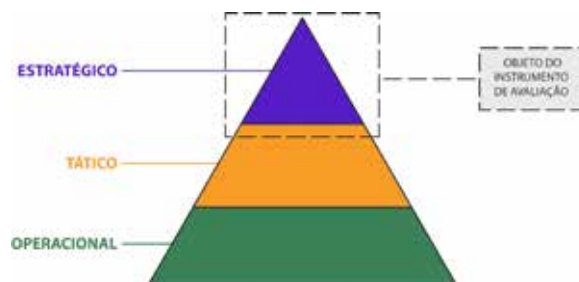
Diante das premissas e estratégias apresentadas, conclui-se que um bom instrumento de avaliação, cujo emprego deverá responder se a política avaliada está de acordo com os argumentos expostos anteriormente, deve conter quatro dimensões básicas: 1) infraestrutura que garanta a disponibilidade de acesso; 2) alfabetização do indivíduo

para o uso das TIC; 3) conteúdo adequado às necessidades dos usuários; e 4) gestão.

Destaca-se, por oportuno, que o modelo desenvolvido abrange os níveis estratégico e, marginalmente, tático das ações e programas, não abarcando o nível operacional, tendo em vista que a sua especificidade não permitiria a comparação entre as diversas ações e programas.

Figura 3:

Grau de avaliação do modelo desenvolvido



Fonte: Elaborado pelos autores do artigo

A seguir, apresentam-se as quatro dimensões básicas para avaliação.

4.1 INFRAESTRUTURA

A primeira dimensão a ser avaliada refere-se à infraestrutura necessária à garantia do acesso do indivíduo ao mundo digital. Tal aspecto deve ser avaliado a partir da análise detalhada do estudo de demanda, bem como do estudo da oferta existente para o acesso à internet. Nesse sentido, é preciso aferir a adequabilidade da tecnologia às necessidades de demanda e oferta.

Qualquer ação de inclusão digital deve considerar, primeiramente, o estudo da demanda, pois esse será o balizador de todas as dimensões que envolvem o sucesso das ações e programas de inclusão digital. Em resumo, os itens que fazem parte do instrumento avaliativo relativos à dimensão “infraestrutura” são:

- 1. Tecnologia:** identificar a tecnologia selecionada para instalação da infraestrutura.

2. **Motivação:** verificar se a escolha da tecnologia teve parâmetros técnicos e econômicos.
3. **Dificuldades:** verificar se foi desenvolvido um estudo de viabilidade técnica considerando as dificuldades para a instalação da tecnologia selecionada, ou seja, se foi elaborado um plano de gestão de riscos para instalação da infraestrutura.
4. **Proprietária/Terceiros:** avaliar a preocupação das ações e programas com o compartilhamento de custos e desenvolvimento de parcerias.
5. **Escala de operações e taxa de tráfego:** avaliar se a infraestrutura suporta o objetivo estabelecido pelas ações e programas de inclusão digital.
6. **Responsabilidade técnica pela instalação e manutenção:** avaliar a preocupação com a divisão de custos, desenvolvimento de parcerias e sustentabilidade econômica das ações e programas.
7. **Custo:** avaliar se os custos estabelecidos podem ser absorvidos pela população alvo das ações e programas de inclusão digital.
8. **Política de Acesso:** caso o serviço prestado não seja financeiramente acessível à população alvo, verificar a existência de possíveis estratégias para superar a dificuldade de acesso.
9. **Dispositivos:** identificar os dispositivos utilizados e avaliar o alinhamento entre dispositivos, conteúdo, capacitação e possibilidade de aquisição da população alvo.
10. **Operadoras:** avaliar a possibilidade de possíveis parcerias.

A infraestrutura representa a dimensão essencial para garantir a implementação das políticas públicas de inclusão digital de forma efetiva.



4.2 ALFABETIZAÇÃO

A segunda dimensão a ser avaliada, definida como “alfabetização do indivíduo”, busca compreender como as ações e programas de inclusão digital tratam as questões relacionadas à capacidade do usuário em utilizar os recursos tecnológicos disponíveis.

Compreender o nível de capacitação e formação do indivíduo para utilização da tecnologia é essencial para definir a estratégia mais adequada para inclusão digital. Não adianta investir em infraestrutura se o usuário não possui capacidade mínima para utilizar a tecnologia disponibilizada. Os itens que fazem parte do instrumento avaliativo relativos à dimensão “alfabetização” são:

1. **Capacitação:** verificar se as ações e programas atuam diretamente na capacitação do público alvo. É necessário identificar se a ação de inclusão digital prevê, de alguma forma, a dimensão “alfabetização”.
2. **Parceria:** verificar a existência de parceria na capacitação do público alvo.
3. **Estratégia:** identificar quais as estratégias de ação utilizadas para alfabetização do público alvo. Por exemplo, Telecentros



Comunitários, seminários educacionais etc.

- 4. Capacidade:** avaliar a capacidade de atendimento da estratégia definida pelas ações e programas de inclusão digital.
- 5. Avaliação:** identificar se as ações e programas avaliam a estratégia de capacitação selecionada e se o ciclo PDCA está completo para a dimensão alfabetização.

4.3 CONTEÚDO

A terceira dimensão a ser considerada na avaliação é o conteúdo adequado às necessidades dos usuários. Essa dimensão deve ser tratada sob duas perspectivas: a primeira, relacionada ao estudo da demanda e suas necessidades; a segunda, ao desenvolvimento de soluções que atendam às necessidades dessa demanda. Os itens que fazem parte do instrumento avaliativo relativos à dimensão “conteúdo” são:

- 1. Conteúdo:** verificar se as ações e programas atuam diretamente no desenvolvimento de soluções que atendam ao público alvo. É necessário identificar se as ações de inclusão

digital preveem, de alguma forma, a dimensão “conteúdo”.

- 2. Parceria:** verificar a existência de parceria no desenvolvimento das soluções que atendam ao público alvo da ação de inclusão digital.
- 3. Solução:** identificar quais as áreas temáticas do conteúdo desenvolvido e quais os dispositivos utilizados. Avaliar a relação entre dispositivos utilizados e conteúdo desenvolvido, bem como a relação entre a solução desenvolvida e as necessidades identificadas pelo estudo de demanda.
- 4. Avaliação:** verificar se as ações e programas avaliam o desenvolvimento e o impacto dos conteúdos disponibilizados ao público alvo e se o ciclo PDCA está completo para a dimensão “conteúdo”.

4.4 GESTÃO

Quanto à gestão, última dimensão a ser apreciada, o instrumento avaliativo busca identificar se a formulação das ações e programas de inclusão digital estão alinhadas aos aspectos básicos

para formulação das políticas governamentais, por exemplo: objetivo, demanda, coordenação, recursos financeiros, sustentabilidade econômica e avaliação.

Tais aspectos são fundamentais para garantir que o planejamento das ações e programas de inclusão digital seja realizado de forma efetiva e ampla, criando um ambiente favorável para o atingimento dos resultados esperados. A dimensão “gestão”, no que tange à formulação, será avaliada segundo os seguintes itens:

- 1. Objetivo:** avaliar se os objetivos das ações e programas foram definidos de forma clara, objetiva e participativa.
- 2. Coordenação:** identificar a forma de atuação (individualizada ou em parceria), bem como avaliar se as responsabilidades estão bem estabelecidas.
- 3. Financeiro:** verificar se os recursos necessários para o desenvolvimento dos trabalhos estão previstos e disponíveis para a execução das ações e programas.
- 4. Sustentabilidade econômica:** identificar se as ações e programas de inclusão digital

desenvolveram o estudo de sustentabilidade econômica para cada dimensão estabelecida.

- 5. Demanda:** identificar se foi realizado o estudo de demanda para o planejamento das ações e programas de inclusão digital.
- 6. Avaliação:** identificar o portfólio de indicadores e a sistemática de avaliação das ações e programas de inclusão digital, bem como a qualidade dos indicadores utilizados.

5. CONCLUSÃO

O objetivo de criar um instrumento para avaliação da formulação das ações, programas e políticas para inclusão digital é o de buscar corrigir os rumos de tais ações antes que seu desenvolvimento pleno ocorra, bem como auxiliar na escolha da ação mais adequada para a inclusão digital.

A avaliação das ações, programas e políticas públicas de inclusão digital deve necessariamente considerar as quatro dimensões apresentadas. Formular uma ação, programa ou política pública de inclusão digital sem considerar tais aspectos representa ineficiência no processo de planejamento e formulação, e, consequentemente, desperdício dos recursos investidos, especialmente quanto aos recursos relacionados à infraestrutura.



Espera-se, portanto, que as ações de inclusão digital, se realizadas de forma ampla, e considerando as quatro dimensões apresentadas, representem fator decisivo no desenvolvimento social e econômico da sociedade, contribuindo decisivamente para implementação e sucesso dos ODS elencados pela ONU.

REFERÊNCIAS

- ÁVILA, I. M. A.; HOLANDA, G. M. Inclusão digital no Brasil: uma perspectiva sociotécnica. In: SOUTO, Á. A.; DALL'ANTONIA, J. C.; HOLANDA, G. M. (Org.). As cidades digitais no mapa do Brasil: uma rota para a inclusão digital. Brasília, DF: Ministério das Comunicações, 2006.
- BONILLA, M. H. O Brasil e a alfabetização digital. *Jornal da Ciência*, Rio de Janeiro, p. 7, 2001.
- COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. TIC domicílios e empresas 2013: pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação no Brasil. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2014. Disponível em: <http://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/TIC_DOM_EMP_2013_livro_eletronico.pdf>. Acesso em: 3 de jul. 2015.
- CHIAVENATO, I. Introdução à teoria geral da administração. Rio de Janeiro: Campus, 2000.
- DAYCHOUM, M. 40+16 ferramentas e técnicas de gerenciamento. Rio de Janeiro: Basport, 2016.
- INTERNATIONAL ORGANISATION OF SUPREME AUDITING INSTITUTIONS. ISSAI 300: Fundamental Principles of Performance Auditing. 2013. Disponível em: <<http://www.issai.org/media/69911/issai-300-english.pdf>>. Acesso em: 29 maio 2016.
- KESTENBAUM, N. Obrigado pela informação que você não me deu! Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.
- ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento. Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. 2012. Disponível em: <<http://www.pnud.org.br/ODS8.aspx>>. Acesso em: 26 jul. 2016.
- REINO UNIDO. Government Digital Inclusion Strategy. 2014. Disponível em: <<https://www.gov.uk/government/publications/government-digital-inclusion-strategy/government-digital-inclusion-strategy#1>>. Acesso em: 29 maio 2016.
- STONER, J. A. F.; FREEMAN, R. E. Administração. 5 ed. Rio de Janeiro: PHB, 1995.
- TYSZLER, M.; BARBERO, E. R. Planejamento estratégico em organizações do terceiro setor: o caso do Instituto de Estudos e Orientação à Família. In: SEMINÁRIOS EM ADMINISTRAÇÃO, VI., São Paulo: FEA/USP, 2003.
- TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO. Guia de referência do sistema de planejamento e gestão. Brasília, 2008. Disponível em: <<http://www.ticontrôle.gov.br/lumis/portal/file/fileDownload.jsp?fileId=8A8182A24D7BC0B4014D7CDC0051395D>>. Acesso em: 29 maio 2016.
- _____. Manual de Auditoria Operacional. 3. ed. Brasília, 2010. Disponível em: <<http://portal.tcu.gov.br/lumis/portal/file/fileDownload.jsp?fileId=8A8182A14DB4AFB3014DBAC9EC7B5EF9>>. Acesso em: 29 maio 2016.
- _____. Governança Pública: referencial básico de governança aplicável a órgãos e entidades da administração pública e ações indutoras de melhoria. Brasília: TCU, Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão, 2014. Disponível em: <<http://portal2.tcu.gov.br/portal/pls/portal/docs/2666622.PDF>>. Acesso em: 29 maio 2016.
- _____. Relatório de levantamento sobre políticas de inclusão digital, aprovado pelo Acórdão 2151/2015-TCU-Plenário. Brasília, 2015. Disponível em: <<https://contas.tcu.gov.br/sagas/SvlVisualizarRelVotoAcRtf?codFiltro=SAGAS-SESSAO-ENCERRADA&seOcultaPagina=5&item0=532413>>. Acesso em: 29 maio 2016.
- UNIÃO INTERNACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES. Technology, broadband and education: advancing the education for all agenda. Paris, 2013. Disponível em: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002196/219687e.pdf>>. Acesso em: 29 maio 2016.
- _____. Measuring the information society report, 2014. 2015. Disponível em: <http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/mis2014/MIS2014_without_Annex_4.pdf>. Acesso em: 29 maio 2016.
- Reunião realizada na Assembleia Geral das Nações Unidas, em 16 de dezembro de 2015. Disponível em: <<http://www.un.org/sustainabledevelopment/blog/2015/12/countries-adopt-plan-to-use-internet-in-implementation-of-sustainable-development-goals/>>