



Toquiotas 14, Tom Boechat

Soluções sociais para a exclusão digital: O caso do auxílio emergencial durante a pandemia do COVID-19

Social solutions to the digital exclusion: The case of emergency aid during the COVID-19 pandemic

Resumo

A pandemia por COVID-19 ocasionou o isolamento social, impondo às pessoas o acesso às informações e contatos pessoais majoritariamente através da internet, fazendo uso de ferramentas digitais de acesso remoto, sites diversos e, sobretudo, aplicativos de celulares. Isso ficou mais latente com o programa de Auxílio Emergencial proposto pelo Governo Federal, sendo feito totalmente digital e, nesse caso, a maioria da população alvo apresentando vulnerabilidades sociais, baixo conhecimento em informática básica, necessitando ter acesso repentino ao meio digital para que não houvesse prejuízos em seus direitos. Este projeto foi idealizado para oferecer suporte especializado em informática para atender a estas pessoas em suas necessidades digitais, a fim de se incluírem no processo digital imposto pela pandemia, sobretudo no processo do Auxílio Emergencial. Esse assessoramento contou com mais de 60 pessoas voluntárias, entre alunos e professores da UFES, campus de Alegre, quanto da sociedade civil e suas instituições, no atendimento diário e especializado a mais de 700 pessoas. Além do processo de auxílio emergencial, possibilitou-se a adequação documental de centenas de pessoas, o acesso a serviços web e, também, ao acesso à justiça e aos direitos civis do cidadão em meio à crise do fechamento presencial das instituições.

Palavras-chave: inclusão digital; pandemia; auxílio emergencial; ação social.

Giuliano P de Morais Giglio
Renata Alves da Silva
Valéria Alves da Silva

giuliano.giglio@ufes.br
r.alegre@hotmail.com
valeria.silva@ufes.br

Abstract

The COVID-19 pandemic caused social isolation, imposing access to information and personal contacts, mostly through the internet, using digital tools for remote access, various websites and, above all, cell phone applications. This became more latent with the Emergency Aid program proposed by the Federal Government, being made completely digital and, in this case, the majority of the target population presenting social vulnerabilities, low knowledge in basic information technology, needing to have sudden access to the digital environment so that there would be no damage to your rights. This project was designed to offer specialized computer support to meet these people in their digital needs, in order to be included in the digital process imposed by the pandemic, especially in the Emergency Aid process. More than 60 volunteers were involved in this assistance, including students and professors from UFES, Alegre campus, as well as civil society and its institutions, providing daily and specialized assistance to more than 700 people. In addition to the emergency aid process, hundreds of people were able to adapt documents, access to web services and, above all, access to justice and civil rights for citizens in the midst of the crisis of face-to-face closure of institutions.

Keywords: digital inclusion; pandemic; emergency aid; social action.

INTRODUÇÃO

Desde o início de sua popularização, no final dos anos 90, a *internet* impôs à sociedade moderna uma revolução, da política aos relacionamentos, do entretenimento às relações comerciais. Durante a pandemia, seu uso foi acelerado devido às necessidades de distanciamento social, entretanto, parte da sociedade segue sem acesso à rede, com um número significativo de pessoas excluídas do acesso à serviços digitais pela *internet*, agravando o abismo de desigualdade no Brasil.

No final de 2019, o país contava com 39,8 milhões de pessoas sem conexão com a *internet* em suas residências ou em telefones celulares, o que representa 21,7% da população acima dos 10 anos de idade (IBGE, 2022). No entanto, os resultados melhoram a cada ano. De 2018 para 2019, ocorreu um salto de 6,1 milhões de habitantes *on-line* – mas o Brasil ainda é uma nação atrasada neste quesito.

As oportunidades oferecidas pela tecnologia são muitas, o que se torna vital o investimento nesse setor. No Brasil, há mais de um *smartphone* ativo por habitante, cerca de 234 milhões de aparelhos para 213 milhões de pessoas (FGV, 2019). Para alguém integrar a inclusão digital, entretanto, não basta possuir um dispositivo, mas também ter alcance à *internet*, além de conhecimento sobre essas ferramentas.

Cerca de 70 milhões de brasileiros não contam com nenhum acesso ou tem acesso precário à *internet* (por exemplo, com pacotes limitados e sem Wi-Fi), de acordo com a pesquisa TIC Domicílios, de 2018 (CETIC.Br, 2019). Lugares afastados, mesmo nos grandes centros urbanos, não possuem a mesma qualidade de sinal. Ou seja, assistir a um vídeo ou fazer *downloads* se mostra mais difícil para parte dos usuários.

Durante a pandemia viram-se casos de extremo prejuízo para a população. Quem sofreu mais economicamente durante a crise sanitária teve perspectiva de alívio com programas sociais emergenciais oferecidos pelas esferas governamentais, porém, as dificuldades da população à inclusão digital proporcionaram situações caóticas, como, por exemplo, filas que se acumularam em agências bancárias. Da mesma forma, as informações básicas de saúde, a exemplo de notícias sobre postos, vacinas e sintomas, tão essenciais em um período de incertezas e notícias falsas, também chegaram mais rapidamente a quem tinha acesso à *internet*. Na educação, as aulas *on-line* foram a solução para atenuar as perdas pedagógicas dos alunos, e esse acesso à *internet* e suas ferramentas foram ainda mais significativas. Soma-se ainda os negócios que investiram no digital, como os *deliveries* de restaurantes, que desta forma, tentavam sobreviver em meio a falta da presença das pessoas em suas dependências.

Quando declarada pela OMS (Organização Mundial de Saúde), a pandemia ocasionada pelo Coronavírus (COVID-19) no Brasil teve como uma das primeiras ações relacionadas a prevenção o isolamento social, seguindo a recomendação da própria OMS, e inicialmente proposta pelo Governo Federal. Esse fato impôs às pessoas o acesso às informações e contatos majoritariamente por meio da *internet*, através de ferramentas digitais por acesso remoto, sites diversos e, sobretudo, aplicativos de celulares *smartphones* (LEIPNITZ, 2020). O isolamento social também causou impactos socioeconômicos à população brasileira, principalmente os que se encontravam em situação de vulnerabilidade. Foi possível acompanhar a redução dos vínculos trabalhistas formais e os informais. As consequências se instalaram

desde o impacto na renda familiar, comprometendo o poder de compra, inclusive dos itens básicos na despesa doméstica, até a perda total da renda familiar. Desta forma, dentre várias ações para atenuar os problemas socioeconômico ampliados na pandemia, o Governo Federal instituiu o Programa de Auxílio Emergencial em 02 de abril de 2020 através da Lei n. 13.982, para recebimento de uma quantia mensal às famílias, que variava de R\$300,00 a R\$1.200,00, mediante alguns critérios estabelecidos (AEGF, 2020).

O acesso da população ao Auxílio Emergencial seria por meio do cadastro já existente no programa do Bolsa Família, e para os demais cidadãos, que se enquadrassem no perfil previamente definidos, deveriam realizar seu cadastro pelo site do Banco Caixa Econômica Federal no aplicativo “Auxílio Emergencial”. Logo, foi criado outro aplicativo, também vinculado a Caixa Econômica Federal, denominado “Caixa Tem”, para que os cidadãos conseguissem realizar transações bancárias desde saque, transferência e pagamentos. O grande problema observado foi que o governo iniciou o programa sem treinamento prévio dos órgãos responsáveis pelo atendimento, sobretudo a Caixa Econômica Federal e, principalmente, aos cidadãos (através, por exemplo, de programas de orientação ou tutoriais), os quais deveriam solicitar e acompanhar o processo. Logo, isso causou um grande prejuízo a muitos cidadãos que precisavam receber o auxílio, sobretudo aqueles que possuíam uma falta de experiência em processos informatizados. A pouca instrução, ou nenhuma, para o acesso aos sistemas informatizados, gerou uma série de filas enormes nas agências bancárias vinculadas ao Auxílio Emergencial.

A realidade descrita estimulou aos membros do Departamento de Computação do campus da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), Alegre – ES, juntamente com o Comitê de Enfrentamento da Crise por COVID-19 instituído pela sociedade civil organizada, a executar o projeto descrito pelos primeiros citados com o objetivo a auxiliar os cidadãos com dificuldades em informática, bem como nos processos burocráticos e documentais relacionadas ao Auxílio Emergencial. O objetivo geral do presente artigo é apresentar os resultados gerados no projeto de extensão, o qual ofereceu suporte especializado aos cidadãos com dificuldades tecnológicas, como: acesso às ferramentas da *internet*, como acesso à rede *Web* e seus serviços, instalação de aplicativos, documentos digitais e pesquisas sociais, e suporte quanto às etapas relacionadas ao Auxílio Emergencial. O projeto buscou parceiros como facilitadores das resoluções dos possíveis impedimentos ao Auxílio Emergencial, mesmo nos casos complexos sob o ponto de vista jurídico, dentre elas: Secretaria Municipal de Assistência Social e Direito Humanos de Alegre/CRAS; Caixa Econômica Federal de Alegre, Agência do Instituto Nacional do Seguro Social de Alegre, e a Defensoria Pública da União.

METODOLOGIA

A partir do registro do projeto de extensão, em 13 de maio de 2020, foram convocados alunos que desejariam participar voluntariamente da ação social, tendo como pré-requisitos importantes o conhecimento de informática básica e facilidade em trabalhar com público. Em resposta a esta convocação, recebemos cinquenta e cinco inscrições, a princípio, para um treinamento em ambiente controlado, de acordo as medidas sanitárias.

Este treinamento foi dividido em três fases:

- Protocolo de segurança: medidas de segurança sanitária e de cuidados pessoais, como: uso de máscaras e desinfecção nos atendimentos pessoais. Ministrado pela prof^a Juliana Severi do Departamento de Farmácia e Nutrição;
- Processo de atendimento: foi produzido um manual de instruções contendo todos os passos para requisitar, consultar e contestar o auxílio emergencial, bem como verificar as condições cadastrais de documentação dos atendidos;
- Atendimento ao público especializado: capacitação no tratamento da pessoa assistida, suporte à informática e dos aplicativos de celular envolvidos.

Para a efetivação dos atendimentos foi estabelecido que cada aluno iria atender a um turno semanal, contendo 04 horas de trabalho, sendo 03 horas de trabalho efetivo e 01 hora de preparação do ambiente da entrada e saída do turno. Os atendimentos foram feitos, ininterruptamente, todos os dias úteis da semana, de segunda a sexta-feira, de 08h às 12h (turno da manhã) e de 14h às 18h (turno matutino), os alunos tiveram sempre a supervisão de um professor ou membro do Comitê de Enfrentamento municipal. Estes supervisores também foram alocados em um turno semanal de trabalho, com exceção dos coordenadores do projeto, os quais seriam alocados em dois turnos.

Cada turno comportava até cinco (05) alunos, sendo que um deles executava o processo de triagem dos casos e recepção e os demais davam o suporte propriamente dito. Em cada turno, sempre que possível, havia um advogado da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) - Subseção de Alegre, parceiros do projeto, para suporte jurídico mais especializado, como pode-se observar pelas fotos na Figura 1 registradas pelos autores.



Figura 1. Atendimentos realizados. (a) Triagem e recepção; (b) Suporte a atendido;

Fonte: Do Autor, 2020

A partir de dados dos primeiros atendimentos feitos em outra ação pregressa do Comitê de Enfrentamento, foi possível especializar ainda mais os atendentes acerca dos trabalhos de atendimento e casos que viriam a ocorrer. Para que todos tivessem a mesma conduta e informações sobre o atendimento, foi produzido um Manual de Procedimentos que foi disponibilizado *on-line* e de acesso público pelos trabalhadores, o qual poderia ser consultado sempre que uma demanda já conhecida fosse enfrentada a fim de se saber qual o procedimento de resolução deveria ser adotado.

Porém, a medida que casos foram aparecendo de forma inédita, estes foram agregados ao manual, produzindo um documento rico em situações diversas enfrentadas pelas pessoas no processo do Auxílio Emergencial e suas soluções. Desta forma, o manual se transformou em um histórico de casos e relatos de situações enfrentadas diariamente, dando mais agilidade e segurança no trato das questões pelos diversos colaboradores, sobretudo para aqueles que assumiriam o turno após as questões novas serem registradas.

Para imprimir agilidade aos atendimentos, bem como aos retornos das pessoas e acesso ao seu histórico de atendimentos (flexibilizando a triagem, o encaminhamento de soluções e controle geral do número de atendimentos e dos dados dos assistidos), foi desenvolvido um sistema *web*, para todos os colaboradores do projeto, a fim de que, tanto localmente, quanto remotamente, haveria acesso às informações históricas dos atendimentos de todos os casos, sobretudo aquelas que apresentavam alguma pendência (Figura 2). O sistema apresentou melhorias, de acordo com as demandas surgidas e novas necessidades funcionais, num processo de melhoria contínua durante todo o fluxo de atendimentos diários.

Figura 2. Sistema de Atendimentos desenvolvido.

Fonte: Do Autor

#	Cpf	Nome	Data	Horário	Situação	Atendente	Cras
1	[Redacted]	José [Redacted]	29/07/2020	15:00:21	Aberto	Supervisão	Não
2	[Redacted]	Thiago [Redacted]	29/07/2020	14:49:02	Atendido	Erasmus Christofori Moco	Não
3	[Redacted]	Crislany [Redacted]	29/07/2020	14:25:14	Pendente	Supervisão	Não
4	[Redacted]	Adecir [Redacted]	29/07/2020	14:11:20	Pendente	Supervisão	Não

Podemos observar na Figura 2 uma das telas do sistema, o qual apresenta os assistidos atendidos, ou aqueles que viriam a ser atendidos, devidamente registrados na triagem. O sistema também integrou os advogados da OAB envolvidos, os quais acessavam o sistema para responder os casos mais intrincados e que necessitavam de um parecer jurídico.

Todo atendimento foi realizado no Salão Paroquial da Igreja Matriz de Alegre, Nsa. Sra. da Penha, instituição religiosa, inclusa no Comitê de Enfrentamento à crise do coronavírus, a qual ofereceu a todos os colaboradores e atendidos a conexão *wi-fi* de internet, sanitários, *coffee break*, mobiliário, suporte de escritório. Os computadores e toda rede tecnologia foi ofertada pela UFES, bem como o suporte técnico pelo setor de Seção de Tecnologia da Informação - STI do campus Alegre.

RESULTADOS

Além dos cinquenta e cinco (55) alunos voluntários, o projeto contou com três (3) professores da UFES e um (1) professor do Instituto Federal do Espírito Santo – IFES Campus de Alegre – ES, sendo a última, membro do Comitê de Enfrentamento da Crise por COVID-19, também constituído por: Secretaria Municipal de Assistência Social de Alegre; Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) - Subseção de Alegre; Rotary Clube de Alegre; Paróquia Matriz de Nossa Senhora da Penha; Conselho Municipal de Assistência social de Alegre; Igreja Metodista de Alegre.

Como resultados, além de possibilitar o recebimento do auxílio emergencial de todos os atendidos, havia a necessidade de regularização de várias situações cadastrais que a pessoa, por desconhecimento ou vulnerabilidade socioeconômica, não sabia como fazê-lo. Logo, a ação, além de diretamente agir no processo de auxílio, possibilitou a adequação documental e o atendimento de setecentas (700) pessoas, abrangendo os municípios circunvizinhos à Alegre como Jerônimo Monteiro, Muniz Freire, Guaçuí, Lúna, Muqui, e em maior escala aos municípios de Alegre e seus distritos.

Pelo fato da Caixa Econômica Federal ser parceira da ação e dar suporte a várias questões internas do processo do Auxílio Emergencial, desconhecidas das pessoas externas à Caixa, o Manual de Procedimentos foi utilizado por eles na própria solução dos casos que eram diretamente tratados na agência, presencialmente, pois haviam casos rastreados pela ação que não havia uma solução definitiva pela Caixa. Na busca dessa mesma solução na ação social, chegou-se a uma resolução definitiva e eficaz para a pessoa assistida, que poderia também ser adotada pela Caixa. O histórico de atendimentos e casos registrados no manual também possibilitou a troca de informações entre as agências de alguns municípios, dando mais celeridade ao processo.

Ao findar o acesso ao programa do Governo Federal, muitos atendidos possuíam todos os requisitos para receber o auxílio e, por cruzamentos de dados do cidadão malsucedidos pelos sistemas governamentais ou impossibilidade documental, bem como outros motivos, o sistema do Auxílio Emergencial acusava a impossibilidade de inclusão da pessoa ao programa. Avaliadas todas as variáveis e condições do cidadão, frente a negativa do sistema, um advogado aconselharia a necessidade de abertura de uma petição judicial contra a união, para garantir o direito ao auxílio pelo cidadão. O Tribunal de Justiça do estado do Espírito Santo disponibilizou em

seu sistema *web* a possibilidade da pessoa assistida entrar com a petição judicial sem a necessidade da representação de um advogado por procuração, ou seja, ela própria poderia realizar o procedimento.

Porém, como era mais um processo digital e intrincado, e por se tratar da maioria das pessoas serem carentes, muitas analfabetas digitais (DURAN, 2008) ou ainda sem muito trato com processos computacionais, decidiu-se abrir mais uma frente de trabalho, na qual os atendentes abriam a petição judicial digital para os cidadãos que se enquadrassem.

Nesta etapa foi feito mais um treinamento, com o apoio da OAB aos atendentes e, após a convocação das pessoas, foram abertos os processos, sendo atendidas nesse caso 110 pessoas. O controle das petições realizadas e o acompanhamento dos processos abertos foram implementados no sistema de atendimentos, integrando os atendidos, atendentes, advogados, supervisão do projeto e dados do processo. Na Figura 3 mostra a tela do sistema com o controle das petições realizadas.

Figura 3. Controle de petições judiciais

Fonte: Do Autor

16	16844441797	[REDACTED]	Joao Fazolo Chaves	[REDACTED]	hugossi2020		Por fazer
17	16427568736	[REDACTED]	Joao Fazolo Chaves	email pessoal	senha enviada no corpo do email	5004668-62.2020.4.02	Realizada
18	09500017750	[REDACTED]	Joao Fazolo Chaves	[REDACTED]	ssi20200	5005050-55.2020.4.02	Realizada
19	09502320760	[REDACTED]	Joao Fazolo Chaves	[REDACTED]	1982evanderson	50040788520204025002	Realizada
20	11961054728	[REDACTED]	Joao Fazolo Chaves	[REDACTED]	2020ssi0		Por fazer

Podemos observar as pessoas que possuem já a petição aberta, contendo o número do processo aberto e aqueles que estavam aguardando a sua vez, sendo que todos os dados do processo também estavam no sistema, como registro do atendimento completo da pessoa, para cada atendido do projeto nesta situação, o que garantia a segurança das informações e histórico jurídico da pessoa.

Vale ressaltar que, a abertura de petições judiciais só foi possível devido ao fato do Tribunal Judiciário do Estado do Espírito Santo – TJES abrir um serviço totalmente *online* para que as pessoas pudessem fazer sua petição de forma remota e até sem a necessidade de um advogado para tal, justamente devido aos inúmeros casos improcedentes enfrentados pelas pessoas no recebimento de seu auxílio. Com isso, e pelo fato de instituições como a Defensoria Pública do Estado e Fórum estarem fechados para atendimentos presenciais e suspensos até expedientes externos, bem como advogados em isolamentos ou em suspensão de seus trabalhos, este serviço aberto pelo TJES agilizou essa nova frente de trabalho para que todos pudessem ter algum encaminhamento de solução, mesmo que não fosse imediata, como era o caso das petições.

DISCUSSÃO

Ao realizar o Projeto de Suporte Social em Informática durante a Pandemia de COVID-19 pode-se observar um fator importante que faz a diferença em um país cheio de carências, como a importância do olhar para outro, que estão em situação de vulnerabilidade socioeconômica e por vezes de abandono dos mecanismos responsáveis. O envolvimento da sociedade civil organizada é uma ferramenta importante para conscientização, e na realização de ações em prol da resolutividade de problemas que inviabilizasse o direito de acesso ao auxílio emergencial. Haja vista que, os participantes voluntários do projeto se dedicaram com seriedade e destreza para resolução dos problemas observados.

Os cidadãos que foram atendidos pelo projeto se mostravam felizes e agradecidos, não apenas pelo recurso que conseguiram obter nesse momento de pandemia, mas também por terem sua dignidade de volta ao conseguirem acessar seus direitos como cidadãos.

Nenhum dos casos foi deixado de ter uma solução, ou positivamente com o recebimento do auxílio emergencial pela pessoa, ou por orientação a ela da situação correta impeditiva, ou, até mesmo, no encaminhamento para uma decisão judicial a respeito do tema. Esses casos inclusive foram acompanhados pelos advogados e coordenadores do projeto, mesmo após sua finalização dos atendimentos, como compromisso a estas pessoas de serem atendidas ao máximo na assessoria que necessitavam e pelas condições sociais que detinham.

Em relação aos atendimentos de assessoria técnica em informática em geral, principalmente relacionada aos produtos da *web*, foram capacitadas várias pessoas no uso de redes sociais, principalmente o *WhatsApp*, acesso a serviços do governo para documentação pessoal e outros mais, realização de videoconferências, criação e manipulação de *e-mails*, instalação de aplicativos no celular, ensino de técnicas para aumentar a segurança do acesso à *internet* nos computadores e celulares, dentre outras.

Desta forma, entende-se que o projeto atendeu aos seus objetivos primordiais que eram aumentar a inclusão digital da sociedade, sobretudo com maior vulnerabilidade social, diminuição do analfabetismo digital (OLIVEIRA; AZEVEDO, 2007), acesso da população a documentação digital e possibilidade de recebimento do auxílio emergencial pela COVID-19 e acesso à Justiça e seus direitos civis (NASCI-MENTO, 2022), contribuindo para oferecer à população maior integridade e segurança no trato com a informática e seus processos.

REFERÊNCIAS

AEGF – **Auxílio Emergencial do Governo Federal**. Disponível em: <https://auxilio.caixa.gov.br/#/inicio>. Acesso em: set. 2020.

CAVALCANTI, Isabella Macário Ferro (2020). **Tecnologias em tempos de isolamento social [recurso digital]** / Projeto Educa Coronavírus 1. ed. Vol.7. Belém: RFB Editora, 202

CETIC.Br. **Pesquisa TIC Domicílios 2018 do Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br) do Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (NIC.br)**. Publicado em 28 de agosto de 2019. Disponível em <https://cetic.br/noticia/tic-domicilios-2018-revela-que-40-8-milhoes-de-usuarios-de-internet-utilizam-aplicativos-de-taxi-ou-transporte/#:~:text=A%20pesquisa%20TIC%20>

Domic%C3%ADlios%202018,que%20um %20ter%C3%A7o%20(32%25). Acesso em: fev. 2022.
DEMO, P. INCLUSÃO DIGITAL - cada vez mais no centro da inclusão social. **Inclusão Social**, [S. l.], v. 1, n. 1, 2005. Disponível em: <http://revista.ibict.br/inclusao/article/view/1504>. Acesso em: 10, mar. 2022.

DURAN, DÉBORA. (2008) **Alfabetismo digital e desenvolvimento: das afirmações às interrogações**; Tese (Doutorado – Programa de Pós-Graduação em Educação. Faculdade de Educação da Universidade de São Paulo, São Paulo: s.n., 2008. Disponível em <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/48/48134/tde-07052013-62230/publico/debora.pdf>

FGV. **30ª Pesquisa Anual do FGVcia da FGV/EAESP**, 2019. Disponível em: https://eaesp.fgv.br/sites/eaesp.fgv.br/files/noticias2019fgvcia_2019.pdf. Acesso em 20, mar. 2022.

IBGE. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (Pnad C)**. NSCTotal, 2020 Disponível em <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/educacao/9127-pesquisa-nacional-por-amostra-de-domicilios.html?=&t=destaques>. Acesso em 14, abr. 2022.

LEIPNITZ, DANIEL. (2020) **A tecnologia durante tempos de pandemia**. Revista Digital NSC Total. Disponível em: <https://www.nsc total.com.br/noticias/a-tecnologia-durante-tempos-de-pandemia>. Acesso em abr. 2022.

NASCIMENTO, M. S. (2022) Acesso à Justiça: Abismo, população e Judiciário. **Revista Âmbito Jurídico**, edição 74. Disponível em: <https://ambitojuridico.com.br/edicoes/revista-74/acesso-a-justica-abismo-populacao-e-judiciario/>. Acesso em: jan. 2022.

OLIVEIRA, C. A. & AZEVEDO, S. P. (2007) Analfabetismo Digital Funcional: Perpetuação de Relações de Dominação? **Revista Brasileira de Lingüística**, v.15, n. 2, 2007, p.101 – 112. Disponível em: <http://professorcarlosoliveira.com/MDV/Carlos/RBL2007.pdf>. Acesso em 05, mai. 2022

AGRADECIMENTOS

Para este projeto se tornar realidade e, principalmente, alcançar seu êxito no cumprimento de seus objetivos, a participação da sociedade civil foi primordial e vital para que toda operação fosse executada e conduzida sistematicamente. Logo, agradecemos ao Rotary Clube de Alegre pelos colaboradores dedicados, pelos materiais de segurança, como luvas e álcool gel doados para a ação. À Paróquia Matriz de Nossa Senhora da Penha, na pessoa do Padre Enildo, pelo uso de seu salão de eventos, com acesso à internet, limpeza, móveis, energia elétrica e o café quente para abastecer os colaboradores. À OAB - subseção de Alegre, pelo tratamento dos casos jurídicos, especialmente ao advogado Dr. Vinícius Pavesi Lopes, pelo exemplo de solidariedade aos mais necessitados, ao comprometimento da causa social em detrimento ao ganho pessoal e por toda dedicação e disponibilidade em atender a todos, colaboradores e assistidos, com o máximo de seu tempo e competência. E a todos os colaboradores que, em meio a pandemia e isolamento social, arriscaram sua saúde em prol de uma causa maior, em saírem de suas casas e doarem algumas horas de seu dia para essa causa. A todos os alunos voluntários que compraram essa ideia e mostraram a cidadania forte que possuem e comprometimento ao mais necessitado, sobretudo aqueles que permaneceram até o final e até além da finalização da ação. A todos os nossos mais sinceros agradecimentos, respeito e admiração.