

Avaliação da Política de Inclusão Digital da Prefeitura de São Paulo

WiFi Livre SP - Fab Lab Livre SP - Telecentro

Pesquisa com pessoas usuárias para uma agenda de governo digital inclusiva

Fevereiro de 2023



Avaliação da Política de Inclusão Digital da Prefeitura de São Paulo

WiFi Livre SP - Fab Lab Livre SP - Telecentro

Pesquisa com pessoas usuárias para uma agenda de governo digital inclusiva

Fevereiro de 2023



Prólogo



A extensão do uso das tecnologias gera importantes oportunidades em termos de produtividade e competitividade, mas também pode aumentar as desigualdades e o desnível de acesso a ferramentas habilitadoras para a ascensão econômica e social. Na América Latina, a região em desenvolvimento mais urbanizada do planeta, segregação física e digital se confundem. Por essa razão, o debate sobre a inclusão digital nos espaços urbanos é tão importante para a garantia de direitos.

O CAF – Banco de Desenvolvimento da América Latina, vem trabalhando com temas relacionados à transformação, inclusão e direitos digitais há vários anos, com atuação em dezenas de cidades de norte a sul da América Latina e Caribe. No entanto, ainda nos faltava um exercício sistemático de avaliação de uma política ampla e integrada de inclusão digital em nível local, e o trabalho com o município de São Paulo nos oferece várias luzes a esse respeito. Agradecemos a parceria e tomamos esse exercício como uma excelente oportunidade de aprender com uma iniciativa tão interessante

Esta avaliação reforça entendimentos comuns a respeito do que é e como promover inclusão digital, mas também aponta para vários interessantes caminhos relacionados não apenas a oferecer acesso, mas a desenvolver a autonomia digital das pessoas. Está pautado na avaliação minuciosa e atenta de três projetos do município, que juntos formam parte de uma política ampla, integrada, e para a qual oferecemos, nesta publicação, várias oportunidades de melhora e agendas de discussão futuras.

Gostaríamos de agradecer à Catálise Social por aceitar o desafio de promover uma avaliação ao mesmo tempo rigorosa e acessível para leitura. Esperamos que este documento sirva como fonte de referência e de inspiração para a promoção de cidades cada vez mais inteligentes, mas também mais inclusivas e atentas às diversas necessidades presentes em seus territórios

Marcelo Facchina

Executivo Principal em Cidades Inteligentes e Governo Digital

Prólogo



A inclusão digital é parte fundamental para a promoção do acesso pleno à cidadania. Esse projeto teve como objetivo principal avaliar os resultados e potencialidades da Política de Inclusão Digital da cidade de São Paulo, de responsabilidade compartilhada entre os programas WiFi Livre SP, Fab Lab Livre SP e Telecentro, todos sob gestão da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia - SMIT.

A avaliação oferece caminhos para entender como os programas que integram a política estão inseridos no território a partir da perspectiva local e também levantar oportunidades de atuação frente às demandas da população. Todo o percurso foi desenhado para que juntos, servidores e servidoras, pudessem encontrar sinergias na proposta de valor para a política a partir de uma teoria da mudança integrada.

Os resultados presentes nesta publicação são frutos de um esforço coletivo com as equipes responsáveis pelo desenvolvimento das ações que giram em torno da política. Escutar esses servidores e servidoras e também as cidadãs e cidadãos que são impactados por essas ações possibilitou desenvolver soluções e estratégias conjuntas diante dos atuais desafios.

Agradecemos ao CAF - Banco de Desenvolvimento da América Latina pelo apoio para potencializar uma agenda de governo mais inclusiva em São Paulo. À Catalise Social pela parceria na condução e no desenvolvimento de um processo capaz de conectar pessoas e propósitos em torno de uma política pública mais humana. E, sobretudo, às equipes envolvidas em todo o processo e que aceitaram vislumbrar um futuro integrado para a política. Consideramos esse movimento um grande passo para avançarmos com a agenda de inclusão digital no município.

Equipe do (011).lab - Laboratório de inovação em governo da Prefeitura de São Paulo

Prólogo

CATÁ
LISE

O design participativo tem o potencial de reconectar pessoas e governos em busca de políticas públicas mais humanas. Na Catálise, acreditamos que por meio da colaboração e da tecnologia se fomenta um ecossistema da gestão pública aberto e democrático.

Para este estudo, o caminho proposto foi escalar a escuta das pessoas usuárias como fator essencial para catalisar o impacto da política de inclusão digital da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia de São Paulo - SMIT. Os resultados apresentados são fruto da colaboração de servidores públicos, pessoas usuárias e organizações gestoras.

A avaliação multidimensional trouxe insights de curto prazo precisos. É assim, com uma visão sistêmica e empática, que são desenvolvidas soluções e tecnologias inovadoras e humanas ao mesmo tempo. Foram conectados os pontos entre o conhecimento técnico e as experiências.

Ao CAF - banco de desenvolvimento da América Latina - e ao (O11).lab agradecemos por viabilizarem o projeto e acolherem os processos, sempre trazendo um olhar de excelência às entregas. Agradecemos às equipes dos programas WiFi Livre SP, Fab Lab Livre SP e Telecentro, pois compraram a ideia e foram essenciais para coletar os dados e construir uma visão integrada. Às pessoas usuárias da política de inclusão digital, obrigada por compartilharem seu olhar, de forma voluntária.

Criou-se uma ponte entre tomadores de decisão e pessoas usuárias, reduzindo o tempo para mensurar resultados, priorizar ações e construir legitimidade. Como consequência, o governo pode realizar mais investimentos inteligentes na política de inclusão digital. Desejamos que no futuro a escuta seja tão rotineira, a ponto de que não faça mais sentido não fazê-la.

Natália Demartino
Coordenadora geral

Apresentação

Este estudo apresenta a avaliação realizada pela Secretaria de Inovação e Tecnologia da Prefeitura de São Paulo acerca da política de inclusão digital do município de São Paulo. O projeto teve início em agosto de 2022 com os objetivos de:

- Avaliar os resultados e potencialidades da política de inclusão digital, conhecer mais as pessoas usuárias atuais e potenciais usuárias dos programas; e
- Gerar insumos para o desenvolvimento de uma agenda de governo digital inclusiva.

O texto a seguir apresenta o conceito e o contexto da inclusão digital, especificamente na cidade de São Paulo, os achados das pesquisas qualitativas e quantitativas com pessoas usuárias, além de apresentar a Teoria da Mudança e apontar recomendações para a política e pesquisas futuras.

A publicação possui caráter informativo sobre os achados da pesquisa com pessoas usuárias.

- As interpretações dos resultados não representam a opinião da Prefeitura ou de toda a população de São Paulo nem das instituições parceiras.
- Além disso, não deve ser considerada como um manual para a política, sendo apenas um ponto de partida para entendimento do contexto na qual está inserida.

A Catálise atuou como parceira técnica no projeto, idealizado e conduzido pelo (O11).lab - Laboratório de inovação em governo da Prefeitura de São Paulo, com apoio e financiamento do CAF - Banco de Desenvolvimento da América Latina.

Sumário



INTRODUÇÃO	8
PESQUISA COM PESSOAS USUÁRIAS	14
METODOLOGIA	15
ANÁLISE DA POLÍTICA	22
ANÁLISE DOS PROGRAMAS DA POLÍTICA	28
ANÁLISE DAS PESSOAS USUÁRIAS POTENCIAIS	45
CONSIDERAÇÕES FINAIS	53
RECOMENDAÇÕES	57
SUGESTÕES PARA PESQUISAS FUTURAS	61

PARTE I

Introdução

Conheça os conceitos e as metodologias que foram a base da avaliação multidimensional da política de inclusão digital da Prefeitura de São Paulo



O que é inclusão digital?

A inclusão digital trata-se do conjunto de atividades necessárias para **assegurar que todas as pessoas e comunidades tenham acesso e possam usar conscientemente as tecnologias da informação e comunicação**, dentro de um amplo processo de exercício da cidadania.

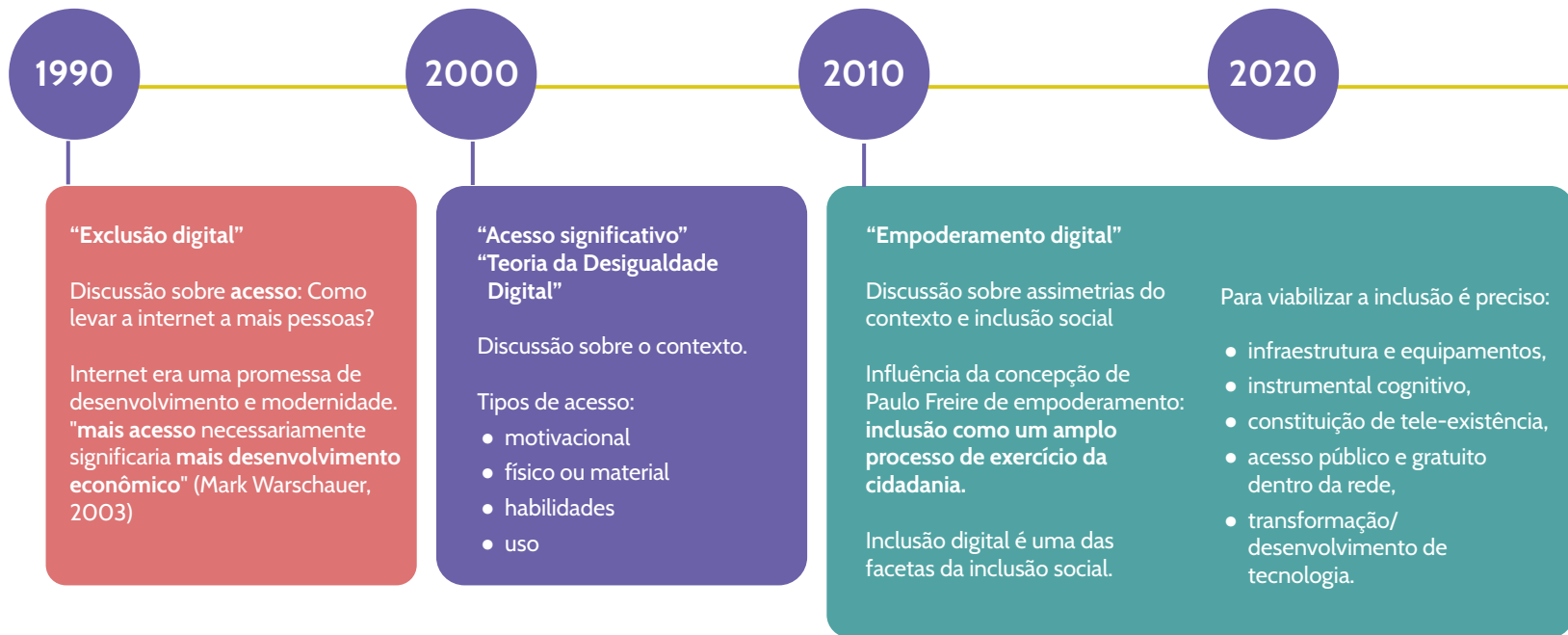
A Inclusão Digital requer estratégias e investimentos intencionais para reduzir e eliminar barreiras históricas, institucionais e estruturais ao acesso e utilização da tecnologia. Ela deve evoluir à medida que a tecnologia avança.

Dessa forma, as bases da inclusão digital podem ser representadas como um tripé: **acesso à internet, dispositivos eletrônicos e literacia digital**.

Existem formas distintas de viabilizar a inclusão digital, como:

- serviço de Internet de banda larga robusto e acessível;
- dispositivos com acesso à Internet que satisfaçam as necessidades da pessoa;
- acesso à formação em alfabetização digital;
- apoio técnico de qualidade;
- aplicações e conteúdos em linha concebidos para permitir e encorajar a auto-suficiência, participação e colaboração.

Histórico da ideia de inclusão digital



Fonte: “[Tecnologias e Empoderamento: Análise da Implementação do Programa Um Computador por Aluno no Estado de São Paulo](#)” Lucila Pesce, Clecio Bunzen Júnior, Roberta Galasso. “[Uma perspectiva crítica para as políticas públicas de inclusão digital no Brasil](#)”, Guilherme Alvez da Silva, “[Inclusión digital como política pública](#)”, Fernanda Ribeiro Rosa.

Contexto da inclusão digital em São Paulo

Para se efetivar, a inclusão digital requer atividades que assegurem a todas as pessoas e comunidades o acesso e o uso consciente das tecnologias de informação (TICs), dentro do exercício da cidadania digital e cidadania de forma ampla.

No Brasil, há mais de 12 milhões de domicílios brasileiros sem acesso à internet, sendo 9 milhões das classes C, D e E. Dentre os motivos para essa falta estão: 28% das pessoas acham o serviço caro e 20% não sabem usar a internet. Por outro lado, a internet é muito presente na vida dos brasileiros, especialmente no celular. Quase 100% dos brasileiros conectados acessam a internet pelo celular, enquanto 97% acessam a internet em casa e apenas 69% têm internet banda larga fixa.

A falta de acesso à internet, hoje, equivale à privação da cidadania e direitos digitais. A pesquisa **Acesso à Internet Móvel pelas Classes CDE** afirma que 53% das pessoas respondentes deixaram de buscar notícias sobre a Covid-19, 47% deixaram de fazer transações bancárias e quase 40% deixaram de acessar serviços públicos ou ter acesso a serviços de saúde por falta de internet.

Fontes: Pesquisa TIC Domicílios 2020, CETIC.BR. Pesquisa Acesso à Internet móvel pelas classes CDE, 2021, IDEC e Instituto Locomotiva. "Desigualdades Digitais no Espaço Urbano: Um estudo sobre o acesso e uso da Internet na cidade de São Paulo", CETIC.BR. Estudo inédito aborda acesso à internet da população paulista, SEADE.

A desigualdade no acesso à internet e às tecnologias digitais é uma consequência das desigualdades no país, e na capital paulistana não é diferente. Em São Paulo, o 1% mais rico da população detém mais de 20% da renda, enquanto os 50% mais pobres detêm apenas 11%.

As condições desiguais de urbanização em São Paulo acabam refletindo na oferta de equipamentos e serviços urbanos. Enquanto a região central comporta áreas mais verticalizadas, com maior número de equipamentos de cultura e até maior arborização da cidade, os extremos das regiões Sul, Norte e Leste têm um número maior de favelas e loteamentos clandestinos, quatro vezes menos equipamentos culturais que as demais regiões e poucas árvores, o que influencia na paisagem e no conforto térmico.

A exclusão social da cidade se conecta com as desigualdades de acesso à internet. Para indicadores como a proporção de pessoas usuárias de Internet, acesso à banda larga nos domicílios e diversidade de atividades realizadas na Internet pela população, os extremos das regiões Sul, Norte e Leste continuam entre aquelas com pior desempenho na cidade. Além disso, 23% das pessoas do estado de São Paulo (7,5 milhões de pessoas) nunca acessaram a internet.

Por isso, a inclusão digital em São Paulo se tornou uma prioridade. O município conta com o Programa de Transformação Digital, que prevê a digitalização da administração pública, prestação digital de serviços públicos e uso de dados. No Programa de Metas de São Paulo (2021-2024) também fica demonstrada essa preocupação, por meio de duas metas associadas à inclusão digital:

- Meta 59: aumentar para 20 mil pontos de acesso público à internet sem fio pelo WiFi Livre SP, priorizando a cobertura nos territórios mais vulneráveis;
- Meta 60: capacitar 300 mil pessoas em cursos voltados à inclusão digital.

Finalmente, a Prefeitura de São Paulo tem a Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia que fomenta a inclusão digital e o acesso às informações e tecnologias. A SMIT dispõe de três programas que fazem parte da política de inclusão digital da cidade: Wifi Livre SP, Telecentro e Fab Lab Livre SP.



desde 2014



desde 2001



desde 2015

Nota: O Telecentro está na Política Municipal de Inclusão Digital, instituída pela [Lei nº 14.668, de 14 de janeiro de 2008](#), e regulamentada pelo [Decreto nº 50.554 de 7 de abril de 2009](#).

O **WiFi Livre SP** disponibiliza acesso à internet via wifi, gratuito e com segurança de dados em equipamentos públicos da capital: praças, pontos turísticos, centros culturais, bibliotecas, entre outros. Até 2024, há previsão de expansão, atingindo assim 20 mil pontos de acesso ao WiFi Livre SP.

O **Telecentro** compõe-se de uma rede de espaços com computadores, internet e impressoras para o uso individualizado (com acesso a um tutor) ou para participação em cursos e oficinas. As capacitações têm como objetivo oferecer desde letramento digital a cursos, palestras e oficinas sobre ferramentas digitais, programação e empreendedorismo.

O **Fab Lab Livre SP** é uma rede de laboratórios públicos e gratuitos para todas as pessoas interessadas em desenvolver e construir projetos de tecnologia digital, eletrônica, técnicas tradicionais e artísticas. Inspirados na filosofia da cultura maker ou “faça você mesmo”, os 13 laboratórios são espaços colaborativos e criativos. Há formações sobre temas como modelagem 3D, robótica e marcenaria, eletrônica e fabricação de projetos.

Cidadania digital

Segundo a UNESCO, a Cidadania Digital implica em competências (ou habilidades) que permitam às pessoas acessar, compreender, analisar, produzir e usar o ambiente digital de forma crítica, ética e criativa.

Base da Cidadania Digital, as habilidades digitais são definidas, pela Comissão Europeia, como o uso confiante, crítico e responsável e o envolvimento com as tecnologias digitais para a aprendizagem, o trabalho e para a participação na sociedade. Assim, é uma combinação de conhecimentos, habilidades e atitudes.



O Cidadão Digital deve poder exercer seus direitos e cumprir suas obrigações no mundo digital, em um novo ambiente integrado à esfera social, assim como uma praça ou uma rua.

- AGESIC URUGUAY

Fontes: "[Digital citizenship](#), as a public policy in education in Latin America" UNESCO. "[Strategy of Digital Citizenship](#) for a Society of Information and Knowledge", Agesic Uruguay, "[DigComp](#)", Comissão Europeia.



PARTE II

Pesquisa com pessoas usuárias médias e potenciais

Conheça as interpretações elaboradas a partir das pesquisas com pessoas usuárias médias e potenciais dos programas da política de inclusão digital da Prefeitura de São Paulo.

METODOLOGIA

A Avaliação da Política de Inclusão Digital da cidade de São Paulo foi realizada, entre os meses de setembro e outubro de 2022, por meio de métodos quantitativos (questionários online) e qualitativos (entrevistas presenciais), para ouvir tanto as pessoas que usam os programas da política (pessoas usuárias médias), quanto pessoas que poderiam se beneficiar deles, mas não os usam (pessoas usuárias potenciais). Na pesquisa quantitativa participaram 4.207 pessoas, enquanto na pesquisa qualitativa foram entrevistadas 20 pessoas.

Apesar da pesquisa quantitativa não ter tido o objetivo de alcançar uma amostra probabilística, o que não permite generalizar os resultados, os achados mostram indícios do que, provavelmente, acontece com a maioria das pessoas usuárias dos programas.



Pesquisa quantitativa

Pesquisa realizada por meio de questionários online, respondidos voluntariamente por pessoas usuárias médias dos programas e pessoas usuárias potenciais.

Os questionários podiam ser respondidos pelo Pesquisap (dentro do aplicativo WhatsApp ou de uma página web), ou por um link disponível na tela de login do WiFi Livre SP (sistema Captive).

A pesquisa quantitativa teve como principais objetivos:

1. Avaliar o nível de satisfação e as expectativas das pessoas usuárias em relação ao Telecentro, Fab Lab Livre SP e WiFi Livre SP;
1. Identificar as dores e necessidades não atendidas destas pessoas usuárias, em relação ao acesso, treinamento e uso de tecnologias e da internet;
1. Traçar o perfil das pessoas usuárias de cada programa, incluindo: as atividades que realiza no equipamento público ou no wifi, o seu nível na escala de habilidades digitais e a sua relação com o território onde se localiza o equipamento.

O questionário completo, somando os 3 programas que fazem parte da Política de Inclusão Digital, era composto de 98 questões, sendo 88 questões fechadas de múltipla escolha e 10 questões abertas. Porém, **cada participante avaliou apenas um programa** de inclusão digital, **respondendo em média 51 questões**.

O questionário é composto por **4 partes**:

1. Apresentação e pergunta sobre qual programa de inclusão digital a pessoa mais usa;
2. Avaliação do programa que mais usa;
3. Questões sobre dados demográficos;
4. Questões sobre as suas habilidades digitais (DigComp).

O DigComp é um **framework** desenvolvido pela **União Europeia** para **avaliar as competências digitais** das pessoas. Originalmente, ele é composto por **81 questões** fechadas.

Diante do tamanho do questionário, foram usadas **apenas 17 questões** (traduzidas para o português). Elas contemplam 5 importantes dimensões de habilidades digitais: comunicação e colaboração; informação e literacia digital; criação de conteúdo digital; solução de problemas e segurança digital.

Coleta de dados

Durante o período da pesquisa, houve uma **campanha de divulgação**, para **incentivar a participação** das pessoas usuárias. A divulgação da pesquisa foi aplicada nos computadores de Telecentros e Fab Labs, e um banner foi inserido na tela inicial de acesso ao WiFi Livre. A campanha também esteve nas redes sociais e site da SMIT.

Como foi mencionado antes, o questionário sobre habilidades digitais se baseou no modelo europeu **DigComp**, que originalmente tem 81 questões objetivas, divididas em 5 dimensões: comunicação e colaboração; informação e literacia de dados; criação de conteúdo digital; resolução de problemas e segurança digital. Porém, para ser viável, precisou ser reduzido para 17 questões.

O DigComp tem as limitações de um questionário de autodeclaração, em que a própria pessoa usuária informa sobre seu nível de habilidades. Esse tipo de pesquisa pode enfrentar problemas de desejabilidade social.

Cada respondente atribuiu uma nota de 1 a 4 aos 17 itens do DigComp. Posteriormente, foram calculadas as médias por dimensão e o índice geral de cada respondente. Finalmente, foi gerado um gráfico para cada programa e um gráfico reunindo os 3 programas.

Os questionários ficaram disponíveis entre os dias 29 de setembro e 31 de outubro de 2022.

Pontos de atenção

Para análise dos resultados coletados na pesquisa quantitativa, é preciso levar em consideração os seguintes pontos de atenção:

- **Pesquisa autodeclaratória**, em que a própria pessoa dá a percepção de si, o que pode levar as pessoas respondentes a dar respostas consideradas socialmente mais aceitáveis e a negar associação pessoal com opiniões ou comportamentos.
- **Pesquisa autopreenchida**, que requer o entendimento e atenção das pessoas respondentes.
- **Amostra não estatística**, o tamanho da amostra não é determinado com base em cálculos estatísticos.
- **Pesquisa virtual**, o que pode dificultar a participação de respondentes com menores níveis de habilidades digitais.
- **Pesquisa voluntária**, dependente da vontade das pessoas respondentes em participar, o que pode reduzir o número de respostas.
- **Amostra não probabilística**, na qual a seleção da amostra não segue um modelo aleatório, incorrendo risco de viés de seleção por conveniência, quotas, etc.

Amostra

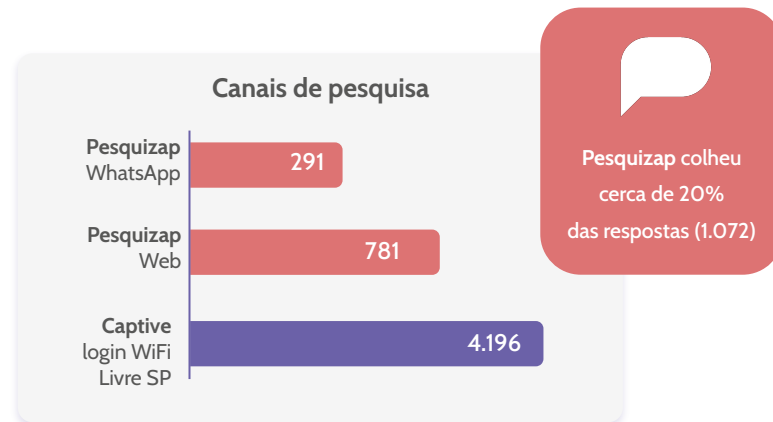
Sobre as pessoas usuárias **médias**, foram coletadas as respostas completas* de 4.207 pessoas, sendo:



Sobre as pessoas usuárias **potenciais**, foram coletadas as respostas completas de **44 pessoas**.

NOTA: As respostas completas se referem àqueles que responderam todas as questões. Diante do tamanho do questionário, era esperado que houvesse muita desistência ao longo da coleta. A taxa de desistência de quem acessou via whatsapp foi de 80%.

Na pesquisa com pessoas usuárias médias, houve 5.314 interações (início de participação) na pesquisa, **pelos canais**:



Pesquisa qualitativa

Pesquisa feita por meio de entrevistas presenciais semi-estruturadas, envolvendo questões sobre o lugar onde mora, situação de trabalho e estudo, uso de internet, interesses pessoais, vontade de empreender e conhecimento sobre os programas da SMIT. As pessoas entrevistadas assinaram um termo de ciência e autorizaram que as entrevistas fossem gravadas.

A pesquisa qualitativa teve como principais objetivos:

1. Investigar por que as pessoas usuárias potenciais não usam os programas de inclusão digital da SMIT (mapear barreiras);
2. Investigar se as pessoas usuárias potenciais conhecem os programas de inclusão digital da SMIT e, caso conheçam, qual percepção elas têm;
3. Investigar as dores, rotinas e necessidades das pessoas usuárias potenciais em relação à internet e às ferramentas digitais – insumos para que a política da Prefeitura esteja mais alinhada às necessidades desta população.

O roteiro foi composto de **19 questões abertas**, dividido em 4 partes.

A primeira parte explorou **dados demográficos** e a ocupação das pessoas entrevistadas.

A segunda parte investigou sobre o **uso de internet** e de **dispositivos digitais**. Além de atividades (em cada dispositivo) e frequência, também foi perguntado se a pessoa entrevistada pede ajuda ou tem maior autonomia e sobre a sua preocupação com a segurança de seus dados.

A terceira parte explorou se as pessoas entrevistadas **se interessam** por atividades manuais, empreendedorismo, adquirir novas habilidades digitais, trabalhar com a internet e, ainda, quais são os seus planos futuros.

Finalmente, a quarta parte perguntou o quanto as pessoas entrevistadas conheciam os **programas de inclusão digital da SMIT** e se teriam **interesse em usá-los**.

Coleta de dados

As pessoas entrevistadas assinaram um termo de ciência e autorizaram que as entrevistas fossem gravadas.

As **entrevistas** foram realizadas em **locais diversos**, como padarias, centros culturais, sedes de organizações não governamentais (ONGs) e outros. A **duração** não foi uniforme, **variando de 10 a 40 minutos**. A participação das pessoas foi voluntária.

O **recrutamento** enfrentou muitas **dificuldades** para encontrar o perfil desejado: pessoas que moram em São Paulo; com domínio baixo ou intermediário de tecnologias digitais; que estudaram até, no máximo, o ensino médio; e não frequentam os programas da SMIT.

Foram adotadas algumas **estratégias**: visitas a organizações sociais que atuam em bairros periféricos, visitas a equipamentos da Prefeitura de São Paulo, idas a feiras livres, indicações de pessoas, busca de organizações que atuam com pessoas negras e com deficiência, entre outras.

O período de coleta foi entre 24 de setembro e 25 de outubro de 2022.

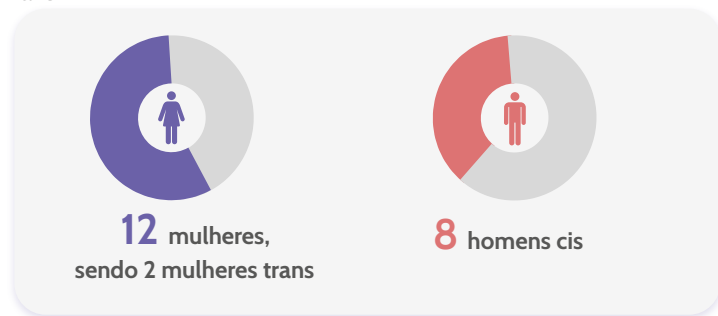
Pontos de atenção

Para análise dos resultados coletados na pesquisa qualitativa, é preciso levar em consideração os seguintes pontos de atenção:

- Impacto do lugar onde ocorrem as entrevistas. A presença de outras pessoas podem incorrer em barulhos e alguns entrevistados podem se sentir envergonhados de tocar em certos assuntos.
- Possibilidade da pessoa entrevistada mentir ou tentar dar respostas que julgar favoráveis.

Amostra

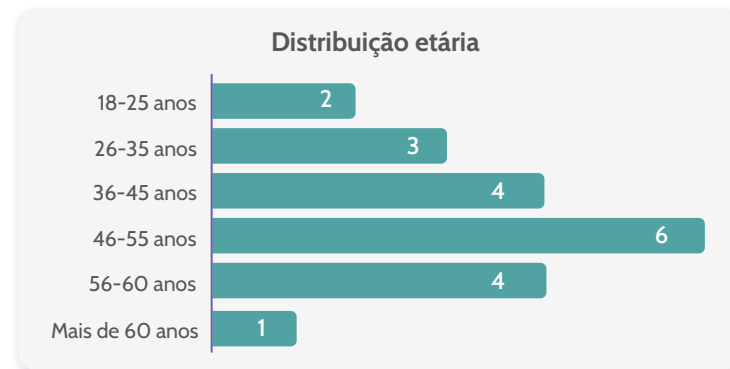
Foram realizadas **20 entrevistas com pessoas usuárias potenciais** – aquelas que poderiam usar os programas, mas não o fazem.



Com relação à **raça**, a distribuição das pessoas foi: **10 pretas**, **6 brancas**, **3 pardas** e **1 indígena**.



A pesquisa contemplou pessoas usuárias potenciais das **5 regiões da cidade de São Paulo**:



ANÁLISE DA POLÍTICA

Nesta seção encontram-se as análises sobre as percepções das pessoas que usam os três programas. O principal objetivo é mostrar similaridades e diferenças na percepção das pessoas respondentes das pesquisas.



Entendimento dos programas



Pessoas usuárias médias

Apesar de existir a **oportunidade de ampliar o público de cursos mais básicos**, inclusive para as pessoas usuárias do WiFi Livre SP, é comum que a **pessoa usuária de um programa desconheça** ou não entenda as possibilidades de **outros programas da política**.

Baseado em respostas de 4.207 pessoas a um questionário online

Frequência de uso e deslocamento



A frequência de uso tanto do **Telecentro** quanto do **Fab Lab** costuma ser alta, 2x por semana ou mais.

Já no **WiFi Livre SP**, há dois grupos marcados: os frequentes (que usam diariamente) e os eventuais (que usam de 1 a 2 vezes por ano).



IDEIA: A alta frequência apresenta uma oportunidade de se comunicar com eles, de engajar as pessoas usuárias em mais de uma atividade ou, até, de iniciar processos colaborativos.

É raro a pessoa se deslocar a um local especialmente para ir ao **Telecentro**, **Fab Lab** ou a um ponto de **WiFi Livre SP**.

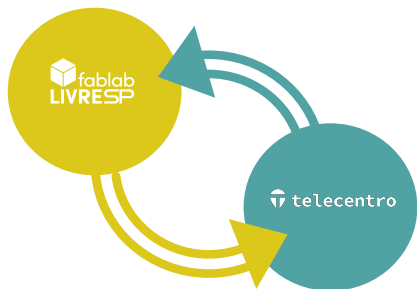
Em geral, escolhe um que já esteja perto de onde mora, ou de suas atividades cotidianas, como trabalho e estudo.

Fab Lab Livre SP e Telecentro parecem estar "trocando de lugares" no que diz respeito aos seus usos

O **Telecentro** é visto pela SMIT como uma **ponte** para a **recolocação profissional** da população que está desempregada ou em empregos precarizados, por meio de **cursos e oficinas**.

O **Fab Lab Livre SP** é visto pela SMIT como um **impulsionador da criatividade** da população, incentivando que desenvolvam e **materializem os seus próprios projetos**.

Entretanto, a pesquisa com as pessoas usuárias médias indica que buscam mais nos **Telecentros** os computadores e impressoras para uso individual. Enquanto, nos **Fab Labs**, fazem mais cursos e oficinas.



Baseado em respostas de 4.207 pessoas a um questionário online

WiFi Livre SP como uma ferramenta de trabalho

Como a própria SMIT percebia, o **WiFi Livre SP** é muito usado como **ferramenta de trabalho, todo dia** ou várias vezes na semana. Em geral, as pessoas usuárias fazem isso pelo **celular, em praças**.

Isso indica que, provavelmente, os **tipos de trabalhadores** são ligados a ocupações que usam o digital como meio, e não fim.

Um exemplo disso são as **pessoas que trabalham informalmente** com baixos níveis de habilidades digitais que precisam, como agendar um serviço, sanar uma dúvida do cliente, buscar no mapa o endereço. Exemplos: diarista, trabalhador de aplicativo, motoboy, encanador, pintor, entre outros.



WiFi Livre SP e Telecentro com usos parecidos



Além do **WiFi Livre SP**, também os equipamentos do **Telecentro** são mais usados para **atividades de trabalho**. Evidência de que a internet é, cada vez mais, **essencial para o mercado de trabalho**, de uma maneira muito generalizada – para **todos os tipos de profissões, atividades e, até, níveis de habilidades digitais**.

Ainda assim, os **espaços de coworking** dentro dos **Telecentros** foram **pouco citados** pelas pessoas participantes da pesquisa.



SUPosição: Talvez seja interessante fazer uma pesquisa pontual, focada nos espaços de *coworking* dentro dos Telecentros.

Satisfação das pessoas usuárias médias

A maioria das pessoas usuárias se diz satisfeita com os programas da **SMIT**. Entretanto, as pessoas usuárias do **Telecentro** e do **Fab Lab** gostariam que houvesse **ampliação do horário de atendimento**.

A **melhoria da conexão de internet** foi citada, em maior ou menor grau, por **pessoas usuárias dos três programas**.



Melhorias na **qualidade da conexão e simplificação do processo de acesso**.
Expansão de pontos de conexão.



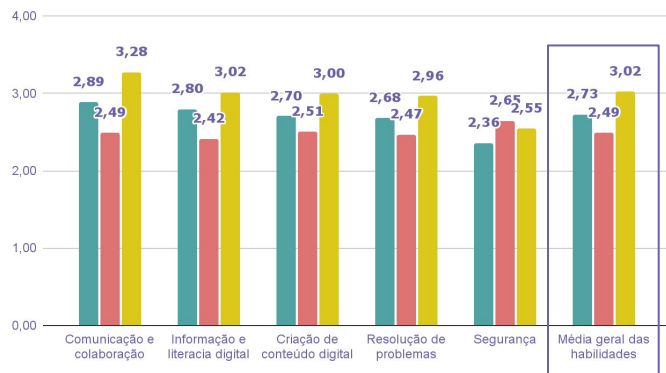
Ampliação dos horários de atendimento



Melhoria dos equipamentos e da conexão da Internet. Ampliação dos horários de atendimento

Nível de habilidades digitais

Níveis de habilidades digitais das pessoas usuárias de cada programa



Legenda de cores:



WiFi Livre SP e Telecentro atendem pessoas com baixo nível de habilidades digitais, enquanto Fab Lab Livre SP atende pessoas com níveis um pouco maiores.

As pessoas usuárias do **Fab Lab Livre SP** e **Telecentro** têm **baixos níveis de habilidades** digitais relacionadas à **segurança**, o que apresenta uma oportunidade para a política de inclusão digital.

Pode-se oferecer cursos sobre como melhorar a segurança digital e empoderar as pessoas contra fraudes e golpes.

As pessoas usuárias do **WiFi Livre SP** demonstram **maiores índices** no aspecto da **segurança**. Isso pode indicar que há uma correlação: quanto menos a pessoa entender de segurança digital, menos vai usar o WiFi Livre SP.

Além disso, há a **oportunidade** de **ampliar** o público de **cursos mais básicos** (por exemplo: informática básica, softwares utilitários do dia a dia, uso de aplicativos) para frequentadores dos três programas.

Vontade de aprender habilidades digitais

Apenas entre pessoas usuárias do **Telecentro** e do **WiFi Livre SP** há demonstrações de **desinteresse em aprender habilidades digitais**.

Enquanto no **WiFi Livre SP** quase um quarto das pessoas usuárias demonstraram um desinteresse geral, tanto temas básicos quanto avançados, no **Telecentro** o desinteresse atinge apenas temas mais avançados.

Entre as pessoas usuárias que querem aprender, nos 3 programas há grande vontade em melhorar as **habilidades básicas de informática**. Outros interesses:

- **WiFi Livre SP** - produção de planilhas e apresentações online, edição de imagens, programação básica, idioma inglês, filmes animados, ciência e visualização de dados.
- **Telecentro** - programação básica, produção de planilhas e apresentações, preparação para entrevistas de emprego, ciência e visualização de dados, inteligência artificial, internet das coisas.
- **Fab Lab Livre SP** - corte a *laser*, filmes animados, internet das coisas e *design thinking*.

Baseado em respostas de 4.207 pessoas a um questionário online

Pessoas usuárias com deficiência

Os três programas atendem pessoas com deficiência (PCD). No caso do **WiFi Livre SP** esse grupo é especialmente significativo. Por isso, é importante ter atenção às adaptações necessárias para que tenham uma boa experiência de uso dos programas.

Pessoas usuárias PCD indicam que, no caso dos **Telecentros** e **Fab Labs**, enfrentam barreiras físicas (p. ex.: falta de rampa, falta de espaço, falta de sinalização em braille).



No caso do **WiFi Livre SP**, foram apontadas dificuldades, especialmente para **pessoas com deficiência visual**: a) para **identificar o local** em que há ponto de conexão (placa sinalizando) e b) para compreender **as instruções de acesso**, que podem não estar tão claras.

ANÁLISE DOS PROGRAMAS DA POLÍTICA

Nesta seção encontram-se as análises individualizadas para cada programa. O principal objetivo é mergulhar na percepção das pessoas que responderam as pesquisas.



Foram ouvidas 4.153 pessoas usuárias do programa. Houve uma diferença marcante em relação à frequência de uso, por isso apresentamos os perfis da pessoa usuária frequente e o da usuária eventual.



Nota: (1) Dados móveis é a conexão de internet do celular com a operadora contratada, podendo ser via pacote ou por consumo. Internet fixa é a conexão de internet que usa fios e possui modem que espalha o sinal para outros dispositivos se conectarem a uma mesma rede.

Diferenças entre pessoas usuárias frequentes e eventuais

	frequente usa todo dia	eventual usa 1 a 2 vezes no ano
DISPOSITIVOS E CONEXÃO	Usa a internet principalmente fora de casa, no celular , por dados móveis ou conexão fixa ¹ .	Usa a internet principalmente fora de casa, no celular , por dados móveis ou conexão fixa. No entanto, uma boa parte não tem pacote de dados móveis em seu celular.
HABILIDADES DIGITAIS	Baixos níveis de habilidades digitais.	Níveis medianos de habilidades digitais, maior desconfiância da internet pública (não se sente totalmente seguro).
USOS DO WiFi Livre SP	Em geral, usa o WiFi Livre SP para o trabalho , parado em uma praça ou outro local. Tem o hábito de buscar onde há pontos de WiFi Livre SP no site do programa .	Em geral, usa o WiFi Livre SP para o trabalho , durante o seu deslocamento na cidade . Não planeja com antecedência, mas usa quando percebe que há a possibilidade

Perfil da pessoa usuária média frequente



- mulher ou Homem cis
- preto e pardo ou branco
- 18 a 25 anos
- sem deficiência
- sua situação atual é empregada



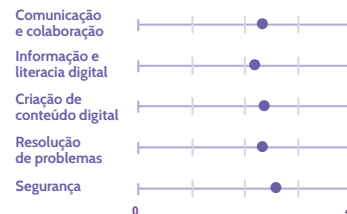
Usa a internet principalmente fora de casa, no celular, por dados móveis ou Wi-Fi.



A tecnologia digital é muito usada para **trabalhar**. Mas também para estudar.

Habilidades digitais

2,3 de 4,0



Interesses

Acha que precisa **dominar mais a informática básica**.

Mas também gostaria de aprender a produzir **planilhas e apresentações online, edição de imagens** e o idioma **inglês**.

Além disso, tem interesse em temas mais novos como:

- **Filmes animados**
- **Ciência e visualização de dados**

Perfil da pessoa usuária média frequente



- Usa o WiFi Livre SP **todo dia, pelo celular**
- Para trabalhar, porque trabalha em regime remoto ou híbrido
- Busca onde há pontos de WiFi Livre SP no site do programa



Desloca-se pouco para chegar a um ponto de WiFi Livre SP.



Porque também tem atividades de trabalho e/ou estudo na mesma região.



Acessa nas praças, em geral, e passou a frequentá-las mais por isso.

O que poderia melhorar no WiFi Livre SP

- Gostaria que houvesse mais pontos de WiFi Livre SP em paradas e terminais de ônibus (prioridade).
- Também gostaria de pontos em mais praças.
- Deseja que o processo de acesso ao WiFi Livre SP seja mais fácil

Como avalia o WiFi Livre SP

CONEXÃO	★ ★ ★ ☆ ☆
CADASTRO	★ ★ ★ ★ ☆
PROCESSO PARA ACESSAR	★ ★ ★ ☆ ☆
CONFIANÇA NA INTERNET PÚBLICA	★ ★ ★ ★ ★

Perfil da pessoa usuária média eventual



- mulher ou homem cis
- preto, pardo ou branco
- 18 a 25 anos
- sem deficiência
- sua situação atual é empregada



Usa a internet principalmente fora de casa, no celular, por dados móveis ou Wi-Fi.



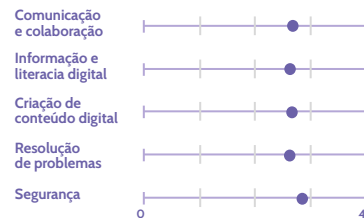
No entanto, uma boa parte não tem dados móveis em seu celular



A tecnologia digital é muito usada para **trabalhar**. Mas também para estudar e buscar informações úteis do dia a dia.

Habilidades digitais

2,7 de 4,0



Interesses

Acha que precisa **dominar mais** a **informática básica** e o **inglês**.

Mas também gostaria de aprender a produzir **planilhas e apresentações online**, **administração de redes** e até **programação básica** (HTML, CSS, Javascript).

Além disso, tem interesse em temas mais novos como:

- **Filmes animados**

Perfil da pessoa usuária média eventual



- usa o WiFi Livre SP **eventualmente (1 a 2 vezes no ano), pelo celular.**
- para trabalhar, porque trabalha em regime remoto. E para buscar informações.



É comum usar o WiFi Livre SP durante seu deslocamento na cidade. Outro local em que acessa, às vezes, é nas praças.



Não busca pontos de WiFi Livre SP, mas se souber que o local onde está tem um ponto, usa (conveniência). Em geral, fica próximo de onde trabalha / estuda.

O que poderia melhorar no WiFi Livre SP

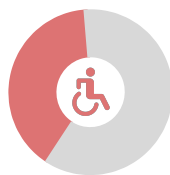
- Gostaria que houvesse mais pontos de WiFi Livre SP em paradas e terminais de ônibus (prioridade).
- Também gostaria de mais pontos em centros médicos
- Acha importante ter acesso às informações de segurança dos dados durante o uso do WiFi Livre SP
- Deseja que o processo de acesso ao WiFi Livre SP seja mais fácil

Como avalia o WiFi Livre SP

CONEXÃO	★ ★ ★ ★ ☆
CADASTRO	★ ★ ★ ★ ☆
PROCESSO PARA ACESSAR	★ ★ ★ ☆ ☆
CONFIANÇA NA INTERNET PÚBLICA	★ ★ ★ ★ ☆

Destaque: achados inesperados

Há uma parcela significativa de pessoas com deficiência usando o WiFi Livre SP, a maioria com deficiência auditiva. Especialmente para **pessoas com deficiência visual**, o processo de **acessar o wifi não fica claro**, e pode acabar afastando a pessoa usuária.



40%
das pessoas usuárias são PCD



IDEIA: Rever os textos descritivos, principalmente em relação à obrigatoriedade de fornecer dados pessoais e criar senhas.

Baseado em respostas de 4.134 pessoas a um questionário online

Destaque: Expansão do WiFi Livre SP

Pessoas usuárias médias querem a **ampliação de pontos do programa Wifi Livre SP** em:

- Paradas e terminais de ônibus
- Mais praças
- Centros médicos
(apenas pessoas usuárias eventuais)

Foram ouvidas 28 pessoas usuárias do programa. Pelas características e objetivos do programa, além da pessoa usuária média, há o recorte específico da pessoa desempregada que frequenta o espaço.



Diferenças entre pessoas usuárias média e desempregada

média

desempregada

DISPOSITIVOS E CONEXÃO

Em geral, não tem conexão fixa em casa. Mas, **tem conexão móvel** e também pode usar a internet em seu trabalho.

Não tem conexão móvel e nem fixa em casa, então **depende do Telecentro para se conectar.**

USO DOS TELECENTROS

Vai ao Telecentro para o uso individual do computador (para **trabalhar e acessar mídias sociais**) e a **participação em cursos.**

Vai ao Telecentro para o uso individual do computador (para **estudar e buscar um emprego**). **Participa pouco dos cursos.**

INTERESSES

Aprender mais sobre informática básica, assim como habilidades digitais mais específicas (programação básica, planilhas e apresentações).

Aprender mais sobre informática básica, assim como habilidades digitais mais específicas (programação básica, preparação para entrevistas de emprego).

Perfil da pessoa usuária média



- homem cis
- branco, preto ou pardo
- 36 a 50 anos
- sem deficiência
- sua situação atual é empregado ou desempregado



Usa a internet principalmente no celular, em locais públicos e em seu trabalho.



Em casa não tem conexão fixa nem computador.



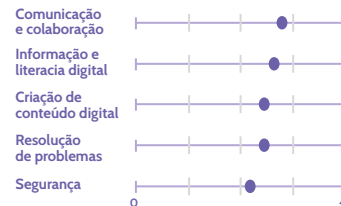
A tecnologia digital é usada, em 1º lugar, para **trabalhar**.



Mas também para **conversar** com familiares e interagir em mídias sociais.

Habilidades digitais

2,8 de 4,0



Interesses

Acha que precisa **dominar mais** a **informática básica**.

Mas também gostaria de aprender sobre produção de **planilhas e apresentações online**, e até **programação básica** (HTML, CSS, Javascript).

Além disso, tem interesse em temas mais novos como:

- **Ciência e visualização de dados**
- **Inteligência artificial**
- **Internet das coisas (do inglês *Internet of Things*)**

Perfil da pessoa usuária média



- frequenta o Telecentro 2x ou mais por semana
- para usar o computador individualmente
- e participar de cursos



Desloca-se pouco para chegar ao telecentro porque também tem atividades de trabalho e/ou estudo na mesma região



O uso livre do equipamento do Telecentro é, principalmente, para **trabalhar**. Seguido de busca de emprego e estudos.

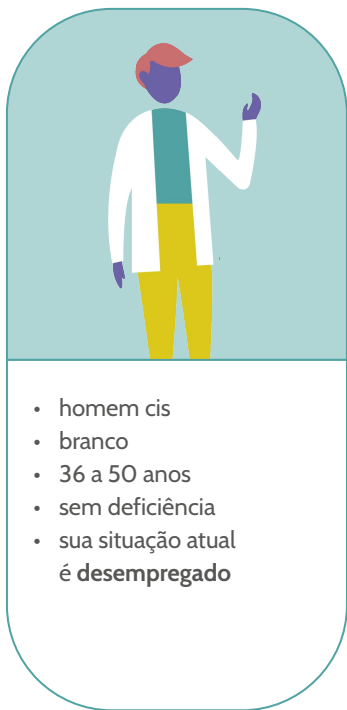
O que poderia melhorar no Telecentro

- Instalação de mais programas (softwares) nos computadores
- Melhoria dos equipamentos (computadores e impressoras) e da qualidade da conexão de internet
- Menos prioritário: ampliação do horário de atendimento.

Como avalia o Telecentro

EQUIPAMENTOS	★ ★ ☆ ☆ ☆
CONEXÃO	★ ★ ☆ ☆ ☆
CURSOS	★ ★ ★ ★ ★
ATENDIMENTO	★ ★ ★ ★ ★
HORÁRIO DISPONÍVEL	★ ★ ★ ★ ☆

Perfil da pessoa usuária desempregada



- homem cis
- branco
- 36 a 50 anos
- sem deficiência
- sua situação atual é **desempregado**



Usa seu celular, mas só tem internet por wifi



Em casa não tem conexão fixa, então usa a internet no Telecentro e outros espaços públicos.



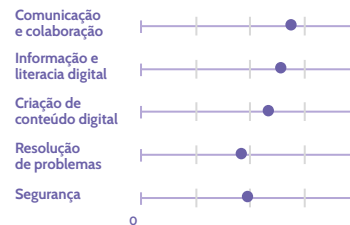
Mas também para **buscar um emprego** e interagir em **mídias sociais**.



A tecnologia digital é usada, em 1º lugar, para **estudar**.

Habilidades digitais

2,3 de 4,0



Interesses

Acha que precisa **dominar mais a informática básica**.

Mas também gostaria de aprender sobre **programação básica** (HTML, CSS, Javascript) e como se preparar para **entrevistas de emprego**.

Além disso, tem interesse em temas mais novos como:

- **Internet das coisas**

Perfil da pessoa usuária desempregada



- frequenta o Telecentro 2x ou mais por semana
- para usar o computador individualmente
- é raro participar de cursos



Desloca-se pouco para chegar ao telecentro, pois vive na mesma região. Também tem atividades de lazer e de estudo nesta região.



O uso livre do equipamento do Telecentro é para se qualificar mais e buscar um emprego.

O que pode melhorar no TELECENTRO

- Instalação de mais programas (softwares) nos computadores
- Melhoria dos equipamentos (computadores e impressoras) e da qualidade da conexão de internet

Como avalia o Telecentro

EQUIPAMENTOS	★ ★ ☆ ☆ ☆
CONEXÃO	★ ☆ ☆ ☆ ☆
CURSOS	★ ★ ★ ★ ★
ATENDIMENTO	★ ★ ★ ★ ☆
HORÁRIO DISPONÍVEL	★ ★ ★ ★ ☆

Destaque: achados inesperados

As pessoas que estão desempregadas e frequentam o Telecentro, o fazem para usar os equipamentos e conexão disponíveis. No entanto, mesmo com interesse em aprender mais sobre informática básica, programação e preparação para entrevistas de emprego, **não frequentam os cursos oferecidos** no local.



IDEIA: Por que pessoas usuárias desempregadas não fazem os cursos? E se for aplicado um questionário curto, nos Telecentros, perguntando isso a elas?

IDEIA: E se forem oferecidos cursos com foco em preparar o candidato e melhorar a sua empregabilidade, como simulação de entrevista de emprego?

Foram ouvidas 26 pessoas usuárias do programa. Pelas características do programa, seria interessante explorar o perfil específico da pessoa usuária empreendedora que frequenta o espaço. No entanto, isso não foi possível, pois ninguém se declarou como tal. Por isso, apenas a pessoa usuária média foi representada.



Destaque: interesses das pessoas usuárias médias

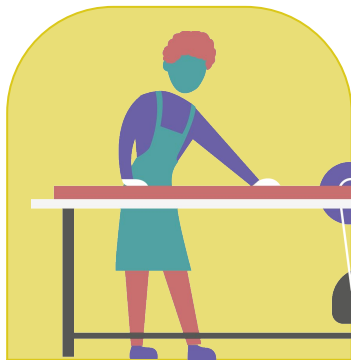
20% das pessoas usuárias não sabe o que é *cultura maker*

A maioria sabe o que é *cultura maker*, mas ainda há pessoas usuárias que não conhecem o conceito. Há **grande interesse** em dominar mais a **informática básica**, tema não abordado no currículo do Fab Lab. Também há interesse em temas mais "atuais" e variados: Filmes animados, Internet das coisas e *design thinking*.



IDEIA: Apesar de ser um público com maiores níveis de habilidades digitais, há demanda para cursos de informática básica nos Fab Labs.

Perfil da pessoa usuária média



- Mulher ou Homem cis
- branco, preto ou pardo
- 18 a 45 anos
- sem deficiência
- sua situação atual é empregado ou autônomo



Usa a internet principalmente no celular e no computador, em casa, onde tem conexão fixa.



A tecnologia digital é usada, em 1º lugar, para **trabalhar**.



Mas também para **conversar com familiares**, interagir em **mídias sociais** e para **estudar**.

Habilidades digitais

3,0 de 4,0



Interesses

Acha que precisa **dominar mais** a **informática básica**.

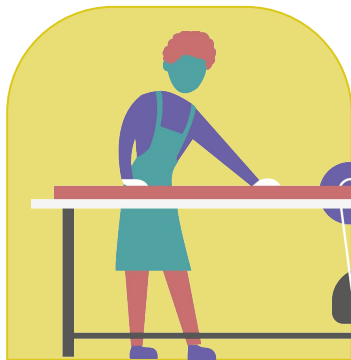
Entende o que é "cultura maker" e gostaria de aprender mais sobre **corte a laser**.

Além disso, tem interesse em temas mais novos como:

- **Filmes animados**
- **Internet das coisas**
- **Design thinking**

Baseado em respostas de 26 pessoas a um questionário online

Perfil da pessoa usuária média



- frequenta o Fab Lab 2x ou mais por semana
- para fazer cursos e oficinas
- e, às vezes, prototipar um projeto



Desloca-se pouco para chegar ao Fab Lab, pois vive na mesma região (ou trabalha/estuda perto)



Os projetos desenvolvidos no equipamento são, em geral, para uso pessoal ou familiar.

O que poderia melhorar no Fab Lab Livre SP

- Maior oferta de cursos técnicos e oficinas
- Mais tempo para os instrutores darem um atendimento individual
- Ampliação do horário de atendimento
- Funcionamento do cadastro e do site como um todo
- Oferta dos materiais, ao menos para os projetos pessoais (sem objetivo de lucro)

Como avalia o Fab Lab Livre SP

EQUIPAMENTOS	★ ★ ★ ★ ★
CONEXÃO	★ ★ ★ ★ ☆
CURSOS	★ ★ ★ ★ ☆
ATENDIMENTO	★ ★ ★ ★ ☆
HORÁRIO DISPONÍVEL	★ ★ ☆ ☆ ☆

Baseado em respostas de 26 pessoas a um questionário online

Destaque: achados inesperados

Ao contrário de suposições iniciais, a **faixa etária** predominante é de **36 a 50 anos**.

Quando perguntadas sobre a sua ocupação atual, **ninguém se declarou como *pessoa empreendedora***, mas alguns se identificam como profissionais autônomos.



SUPOSIÇÕES: Será que a palavra "empreendedor" não ficou clara? Ou os profissionais autônomos não se consideram empreendedores?

Baseado em respostas de 26 pessoas a um questionário online

Destaque: usos do Fab Lab Livre SP

As pessoas usuárias costumam frequentar o Fab Lab **2x por semana ou mais**, para participar de **cursos e oficinas** e para desenvolver **projetos pessoais** ou familiares.

Isso demonstra que **o foco do uso não é o empreendedorismo**.

Algumas pessoas vão ao Fab Lab para usar uma máquina específica: cortadora laser de grande formato ou fresadora de grande formato.

ANÁLISE DAS PESSOAS USUÁRIAS POTENCIAIS

Nesta seção encontram-se as análises individuais das pessoas usuárias mais excluídas digitalmente. O principal objetivo é mergulhar na percepção das pessoas que responderam a pesquisa qualitativa.



Entre as pessoas usuárias potenciais foram identificados dois grupos: pessoas com média autonomia x pessoas com baixa autonomia



Pessoas com média autonomia

Estudaram até o ensino médio (completo ou incompleto), eles lêem e escrevem com facilidade.



Pessoas com baixa autonomia

Estudaram alguns anos na escola, mas têm uma **capacidade de ler e escrever limitada**. Sentem maior insegurança no uso da tecnologia.

Baseado em entrevistas presenciais com 20 pessoas.

Principais barreiras das pessoas usuárias potenciais

WiFi Livre SP

- Medo de que roubem o seu celular
- Preocupação com a **segurança de seus dados**
- **Baixa qualidade da conexão**, não é o suficiente para o que a pessoa precisa fazer

Telecentro

- Tem a impressão que o Telecentro é voltado ao público jovem: "não tem nada para mim".
- Alguns têm **medo da violência urbana**, que acaba impedindo que a pessoa saia de casa com frequência
- Alguns podem **sentir vergonha** da sua **dificuldade para ler**

Fab Lab Livre SP

- É preocupante notar que, entre as pessoas usuárias potenciais entrevistadas, a **maioria nunca tenha ouvido falar no Fab Lab Livre SP**. Ou seja, ele é menos "conhecido" do que o Telecentro e o WiFi Livre SP.
- No entanto, as pessoas usuárias potenciais **demonstram interesse em temas** que são oferecidos pelos Fab Labs, como marcenaria, moldes para sabonetes, desenho 3D e outros.

média autonomia digital

- Trabalha (atividades analógicas) ou está desempregado
- Estudou até o ensino médio (completo ou incompleto)

Perfil da pessoa com média autonomia digital



Tem Smart TV e celular com dados móveis (plano pré-pago)



Uso intenso, diário, de whatsapp, redes sociais e buscas com o google e o youtube.



Se informa pela TV, rádio e também por buscas no Google / Youtube / mídias sociais.



Em casa, conexão fixa: grande empresa / empresa comunitária / compartilhada com vizinhos



Atividades secundárias: entretenimento (filmes e músicas), compras, estudos, transações financeiras, mapas.

DORES E NECESSIDADES

Apesar de afirmar que faz "tudo sozinho", às vezes pede ajuda para **atividades corriqueiras** no celular, como transferir arquivos ou configurar o sistema. Também pode precisar de ajuda com **compras online** e **transações financeiras**. É **uma pessoa cautelosa**, pensa bastante na **segurança dos seus dados**, tem medo de que roubem os seus dados, que recebam algum vírus no equipamento eletrônico ou de cair em um golpe online.

Perfil da pessoa com média autonomia digital



"Quero montar um negócio, sem depender de ninguém."

- Mulher cis, 58 anos, auxiliar de limpeza



"Estudar mais na área de vendas pela internet, utilizar melhor as ferramentas como whatsapp e instagram"

- Mulher cis, 40 anos, desempregada

INTERESSES

- Gostaria de **aprender** um segundo idioma.
- E também **habilidades digitais mais avançadas**, como criação de artes, programação de sites e desenvolvimento de aplicativos.
- Gosta de atividades manuais: **cozinhar e costurar**.
- Em alguns casos, têm interesses mais específicos (**marcenaria, desenho 3D**).
- Em geral, há **pouco interesse** em **trabalhar com a internet**.
- Já pensou em ter um **canal de youtube**, mas não tentou por falta de apoio e tempo.

DESEJOS

- Tem o **sonho** de conseguir estabilidade financeira, por meio de **emprego ou negócio próprio**. A **tecnologia ajudaria** nisso, tanto pelo **contato com outras pessoas** (apoio emocional), quanto pelo **fácil acesso à informação**.
- Gostaria de abrir um **negócio próprio** na área de **alimentação** (ou de serviço específico, como serralheria), mas existem **obstáculos** para isso: falta de **tempo, apoio e dinheiro inicial**; além do **alto preço** dos insumos.
- Acha que a **tecnologia** poderia **ajudar** com orientações para o **planejamento do negócio**, com a **divulgação e vendas online** e com outras **informações** úteis (instruções, ferramentas)

Baseado em entrevistas presenciais com 9 pessoas.

Perfil da pessoa com média autonomia digital



“Medo de entrar ali [WiFi Livre SP] e alguém hackear minhas informações.”

- *Homem cis, 49 anos, auxiliar de serralheiro*



“[o telecentro] é mais para a garotada mesmo”

- *Homem cis, 58 anos, feirante*

SOBRE A POLÍTICA DE INCLUSÃO DIGITAL DA SMIT

PERCEPÇÃO

- Já ouviu falar do **Telecentro** e do **WiFi Livre SP**
- Telecentro: porque **tem/tinha um em seu bairro**, ou porque ele ou algum conhecido **já usou**.
- Tem a impressão que o **Telecentro é voltado ao público jovem**, e “não tem nada para mim”.
- WiFi Livre SP: porque **já usou** ou já viu uma **placa** em uma praça.
- **Nunca** ouviu falar em **Fab Lab Livre SP**.
- Acha que **usaria um espaço** gratuito aos moldes do Telecentro/Fab Lab, para: aprender coisas novas (desde informática básica à avançada e novos assuntos), e usar a conexão gratuita sem se preocupar com a segurança de seus dados.

BARREIRAS DE USO

- Apesar de afirmar que usaria um espaço gratuito aos moldes do Telecentro/Fab Lab, **tem muitas restrições ao uso do WiFi Livre SP:**
 - Medo de que roubem o celular
 - Medo com a segurança de seus dados
 - Baixa qualidade da conexão, não é suficiente
 - O ponto de wifi foi descontinuado
 - O processo de acessar o wifi não fica claro para uma pessoa com deficiência visual

baixa autonomia digital

- Trabalha (atividades analógicas) ou está aposentado
- Estudou alguns anos na escola (incompleto), mas tem uma capacidade limitada para ler e escrever.

NOTA: Há pessoas que não sabem a diferença entre conexão fixa e dados móveis.

Perfil da pessoa com baixa autonomia digital



Tem Smart TV e celular com dados móveis (plano pré-pago)



Computador é raro. Quando tem, é para uso específico (ex: estudos do filho)



Uso intenso, diário, de whatsapp e redes sociais: manter contato com família e outros.



Na maioria dos casos não tem acesso à conexão fixa e quando tem em casa, geralmente é compartilhada



Se informa pela TV, rádio e também por buscas no Google / Youtube / mídias sociais (quanto maior a dificuldade de leitura, menos se informa por meios digitais)



Atividades secundárias: entretenimento (filmes e músicas), buscas no google e youtube, atividades financeiras.

DORES E NECESSIDADES

É comum pedir ajuda de pessoas próximas, para ler algo, ou para **atividades corriqueiras**, como fazer buscas, usar aplicativos e redes sociais, agendar um compromisso, fazer compras online, usar a Smart TV, fazer pagamentos no banco. **A Internet pode ser um dificultador de atividades**, para quem não sabe ler e escrever, pois antes resolvia presencialmente ou ao telefone. **A administração da conta bancária o preocupa**, sente necessidade de autonomia digital e financeira. Em geral, pensa na **segurança dos seus dados**, tem medo de que roubem os seus dados, que recebam algum vírus no equipamento eletrônico ou de cair em um golpe online. Porém, algumas vezes, **tem pouco entendimento dos riscos** e não se preocupa.

Baseado em entrevistas presenciais com 11 pessoas.

Perfil da pessoa com baixa autonomia digital



"Eu não tenho estabilidade de pagar a licença¹ na prefeitura para estar trabalhando."

- Mulher trans, 29 anos, analista de pesquisa



"Estudar mais [e aprender a ler], isso aí ajuda mais do que a internet"

- Homem cis, 55 anos, auxiliar de limpeza

NOTA: (1) A entrevistada se referiu à guia de pagamento mensal para Microempreendedores Individuais (MEI).

INTERESSES

- Gosta de atividades manuais: **cozinhar e costurar**.
- Seu principal interesse é em aprender a ler e escrever.
- E também quer aprender sobre marketing e vendas, inglês e edição de imagens
- Em alguns casos, tem interesses mais específicos (**marcenaria, saboneteria**).
- Às vezes, pode ter **algum interesse em trabalhar com a internet**: canal de youtube, dar aulas online, administrar um negócio remotamente.

DESEJOS

- Tem o **sonho** de conseguir estabilidade financeira, por meio de **emprego ou negócio próprio**. Muitas vezes, também anseia por sair de São Paulo, voltar ao seu estado de origem.
- Acha que a **tecnologia ajudaria** nessa jornada. No entanto, não sabe em que ela ajudaria.
- Mas existem **obstáculos** para isso: falta de **tempo e dinheiro inicial**; além do **alto custo** de licenças e impostos
- Gostaria de abrir um **negócio próprio** na área de **alimentação**, ou de **comércio** (roupas, utilidades, saboneteria)
- Não tem muita ideia de como a **tecnologia poderia ajudar** a montar esse negócio.

Baseado em entrevistas presenciais com 11 pessoas.

Perfil da pessoa com baixa autonomia digital



"Ah, já ouvi falar nisso aí, que tem WiFi Livre SP nas praças."

- Homem cis, 37 anos, autônomo, faz-tudo



"Sim, se tivesse um instrutor [no Telecentro]"

- Mulher trans, 29 anos, analista de pesquisa

NOTA: Alguns podem sentir vergonha (da sua dificuldade para ler), ou até medo da violência urbana, que acaba dificultando a ida ao Telecentro.

SOBRE A POLÍTICA DE INCLUSÃO DIGITAL DA SMIT

PERCEPÇÃO

- Já ouviu falar do Telecentro e do WiFi Livre SP
- Telecentro: porque tem/tinha um em seu bairro, ou porque ele ou algum conhecido já usou.
- WiFi Livre SP: porque já usou ou já viu uma placa em uma praça.
- Nunca ouviu falar em Fab Lab Livre SP.
- Acha que usaria um espaço gratuito aos moldes do Telecentro/Fab Lab, para aprender informática básica com a ajuda do instrutor, para aprender a ler, ou para aprender a cozinhar e costurar.

BARREIRAS DE USO

- Tem restrições ao uso do WiFi Livre SP:
 - Medo de que roubem o celular
 - Medo com a segurança de seus dados
 - Baixa qualidade da conexão, não é suficiente
 - Poucos pontos de acesso disponíveis em seu bairro
- Tem restrições ao uso do Telecentro:
 - O Telecentro mais próximo foi fechado
 - O Telecentro mais próximo está sempre muito cheio de gente.

PARTE III

Considerações finais

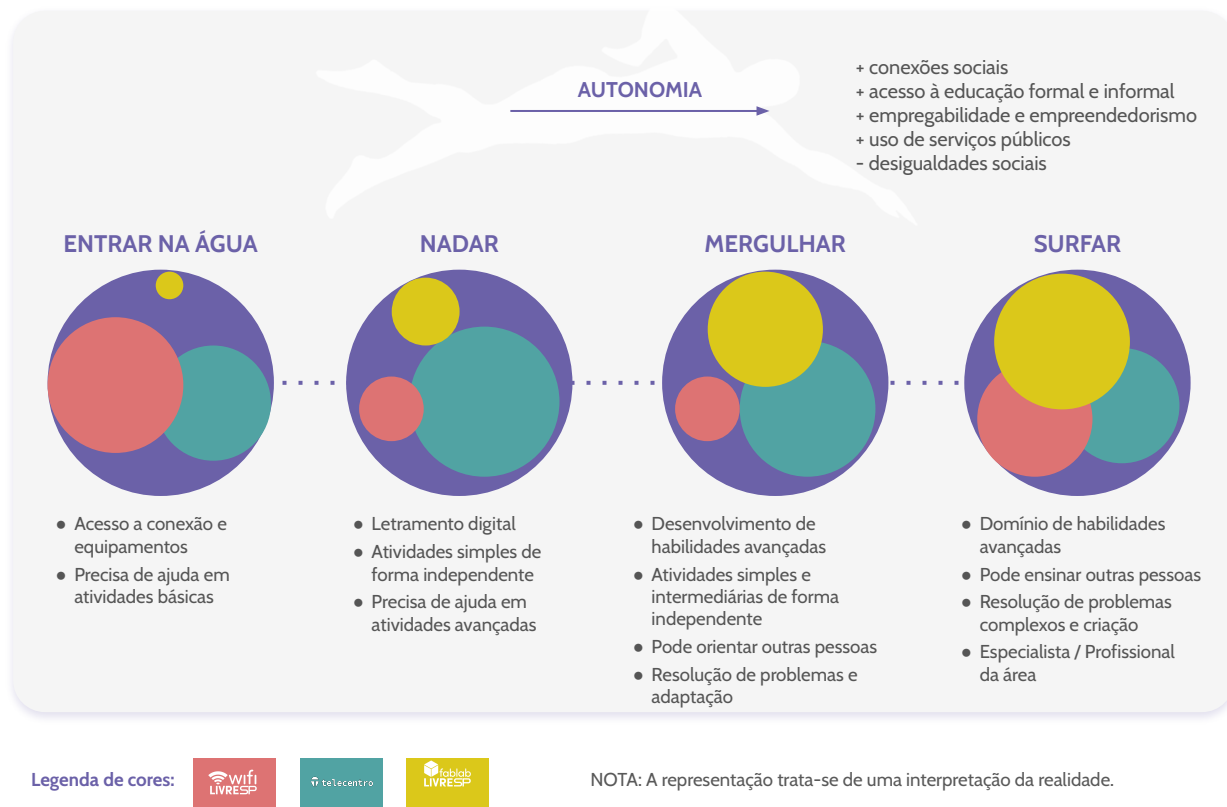
Entenda quais aprendizados são relevantes para o próximo passo para os programas da Política de Inclusão Digital da Prefeitura de São Paulo.

Avaliação da Política de Inclusão
Digital da Prefeitura de São Paulo

Contribuição para o desenvolvimento da autonomia digital das pessoas

Os três programas de inclusão digital podem contribuir para as pessoas usuárias no desenvolvimento da autonomia digital, mas com pesos diferentes. No diagrama ao lado, a contribuição de cada programa foi determinada com base em 2 aspectos: dimensão e natureza do programa. A dimensão se refere à quantidade de equipamentos do programa e de pessoas usuárias que atende. A natureza do programa se refere aos tipos de serviços oferecidos por ele.

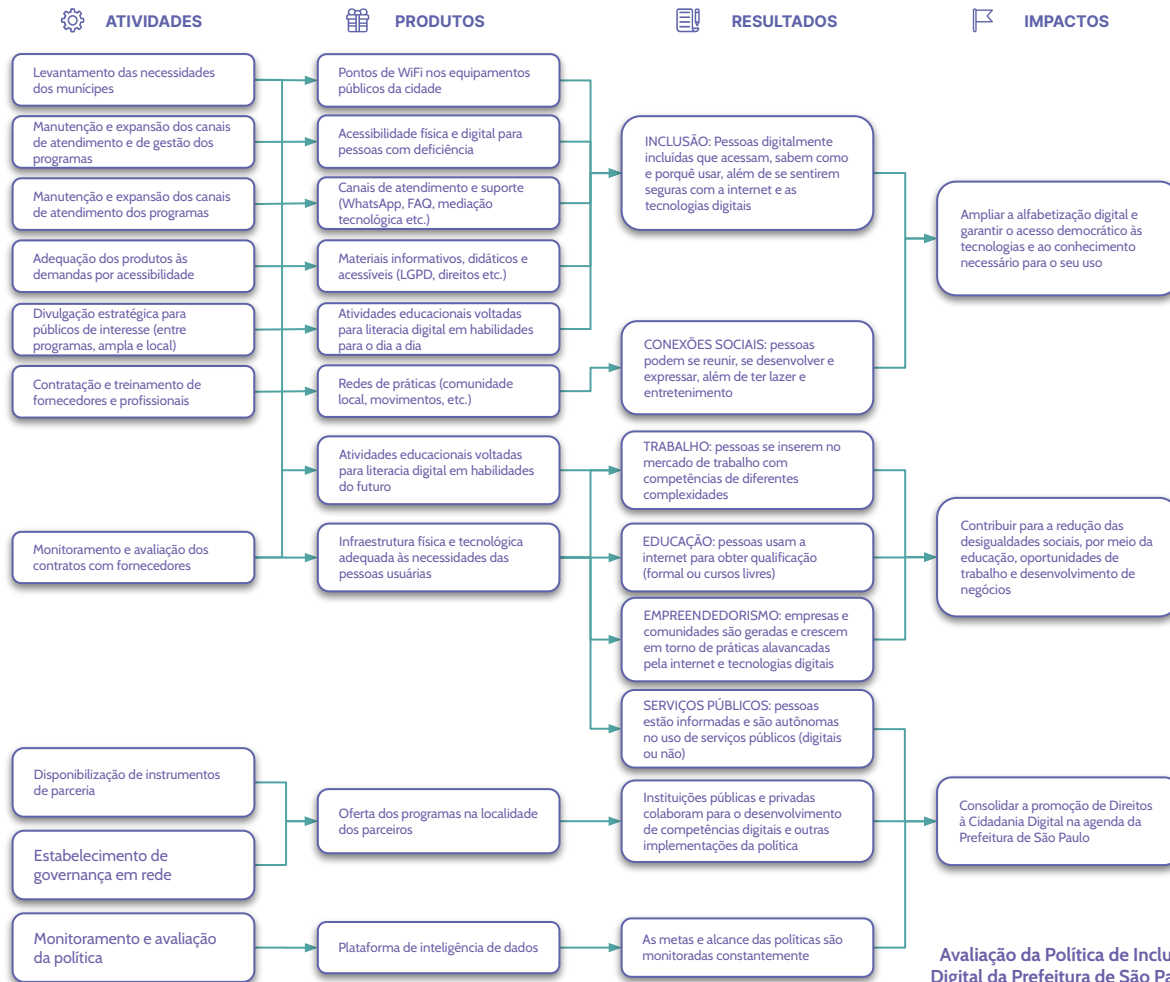
Por exemplo, a pesquisa indicou que há espaço para os Fab Labs também atuarem com pessoas usuárias situadas no nível 2, "nadar".



Transformando a contribuição em Teoria da Mudança

Com base nos resultados das pesquisas com pessoas usuárias e em processos colaborativos envolvendo a equipe do (011).lab, gestores e analistas dos programas, foi desenhada, a muitas mãos, a Teoria da Mudança da política.

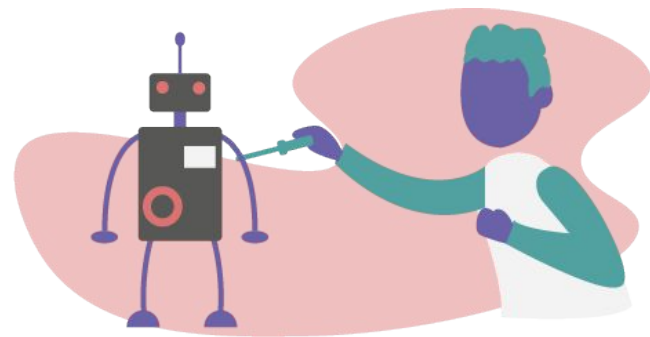
A importância está relacionada com tornar mais concreta uma visão de futuro da política, ou seja, apontar caminhos a seguir para gerar resultados que vão bem além do aumento de habilidades tecnológicas da população.



Se olharmos por uma **perspectiva macro**, no quadro futuro da Política de Inclusão Digital da Prefeitura de São Paulo haverá aumento de conexões sociais, do acesso à educação formal e informal de baixo custo, da população qualificada e preparada para melhores postos no mercado de trabalho, das iniciativas empreendedoras bem informadas e planejadas, do uso consciente e autônomo de serviços públicos, da colaboração entre setores público e privado em prol da inclusão digital.

Na Teoria da Mudança estão previstas algumas ações para a consolidação da “Promoção de Direitos à Cidadania Digital” na agenda da Prefeitura. Tais ações revelam a importância da promoção da cidadania digital através da “autonomia”, uma vez que o público-alvo da política terá não apenas acesso às ferramentas e atividades digitais, mas principalmente autonomia para se comunicar, ganhar e administrar o seu dinheiro, para se informar e aprender, para decidir como e com o que quer trabalhar, para acessar os serviços públicos e para garantir os seus direitos. Isso tudo contribui para a redução das desigualdades sociais, tão presentes na cidade de São Paulo.

Planejamento é importante para evitar a descontinuidade dos programas ou a despriorização da pauta de inclusão digital.



RECOMENDAÇÕES

Nesta seção, as recomendações sugeridas para a política se baseiam nos resultados das pesquisas qualitativa e quantitativa, bem como das oficinas com as equipes gestoras dos programas.

A intenção é que sejam pontos de partida para a reflexão qualificada da SMIT com relação à construção do plano de ação para o futuro da política.



1 APRIMORAR E DIVULGAR OS PROGRAMAS

Os resultados indicam que pessoas usuárias em potencial não conhecem os programas – alguns não sabiam de suas existências. Por outro lado, quem usa/frequenta um programa geralmente não conhece os demais programas da política. Além disso, a pesquisa indicou que é preciso revisar as ferramentas (sites, aplicativos) de agendamento e cadastro dos programas e aprimorar sua infraestrutura (ex: qualidade da conexão com a internet; mais softwares nos computadores dos telecentros, etc.).

Ações possíveis

- Melhorias de infraestrutura nos três programas
- Melhorias nos sistemas de agendamento e cadastro para acesso aos programas
- Ações de divulgação estratégica dos programas, para apresentá-los aos públicos de interesse

2 EXPANDIR OS PROGRAMAS

A pesquisa indicou que as pessoas usuárias médias mostram-se satisfeitas com a qualidade dos programas, no geral. Portanto, esperam que os programas sejam expandidos em termos territoriais, mas também tenham mais horários disponíveis. Sugere-se, ainda, o estabelecimento de parcerias para levar os programas a mais contextos e pessoas usuárias.

Por exemplo, em Medellín, uma das ações iniciais do Programa Medellín Digital foi preparar as instituições públicas de ensino da cidade (todos os segmentos) com a infraestrutura adequada, incluir as habilidades digitais no currículo de ensino, assim como em atividades extra-curriculares.

Ações possíveis

- Expansão dos pontos do WiFi Livre SP (já em andamento)
- Expansão dos horários de funcionamento
- Parcerias com instituições públicas, privadas e do terceiro setor

3 TORNAR A POLÍTICA MAIS INCLUSIVA

A terceira recomendação passa por atender públicos que são apenas parcialmente atendidos pela política, mas poderiam ser bastante beneficiados. A exemplo de Portugal (Eusoudigital) e Singapura (Tech Connect), que criaram programas específicos para a população idosa.

A pesquisa qualitativa contou com a participação de pessoas analfabetas, semianalfabetas e analfabetas funcionais, que descreveram as suas dificuldades em participar dos programas. Além disso, pessoas com deficiência, apontaram que algumas barreiras precisam ser enfrentadas para que elas consigam usar plenamente os programas.

Ações possíveis

- Ações voltadas para a população analfabeta, considerando as suas limitações
- Adequação dos programas para oferecer acessibilidade física e digital para pessoas com deficiência

4 ASSOCIAR A INCLUSÃO DIGITAL À INCLUSÃO PRODUTIVA DA POPULAÇÃO

A quarta recomendação vai permitir a ampliação do impacto da política de inclusão digital. Ao associar os programas de acesso à promoção do empreendedorismo e da empregabilidade, a população paulistana poderá resolver questões mais amplas e relacionadas à sua própria cidadania.

Bons exemplos disso são Singapura, que oferece uma plataforma de educação e empregabilidade tanto para trabalhadores quanto para empregadores. E Medellín, que realizou um treinamento em massa em habilidades para a Indústria 4.0 e no idioma inglês.

Ações possíveis

- Ações voltadas à empregabilidade e ao incentivo do empreendedorismo
- Ações para conscientizar a população sobre segurança digital, necessária para a cidadania digital

5 AMPLIAR E MELHORAR OS CONTEÚDOS DE CURSOS E OFICINAS

Escutar as pessoas usuárias sobre os seus interesses e discutir tais achados em reuniões periódicas pode permitir uma melhoria constante dos serviços oferecidos pelos programas, a fim de manter o engajamento das pessoas usuárias atuais e recrutar novos, mantendo a política atuante e com bons resultados.

Ações possíveis

- Escuta das pessoas usuárias dos programas acerca de temas de interesse que possam ser oferecidos
- Reuniões internas frequentes para discutir os temas de cursos e oficinas a serem oferecidos



SUGESTÕES PARA PESQUISAS FUTURAS

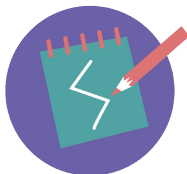
Nesta seção, encontra-se o que pode ser feito para dar continuidade à iniciativa, em relação à avaliação e monitoramento da Política de Inclusão Digital da cidade de São Paulo.



Monitoramento e Avaliação da Política Pública

Fazer avaliações longitudinais da política

Pesquisas longitudinais são aquelas realizadas com o mesmo instrumento de avaliação periodicamente. Tais pesquisas permitem identificar e estabelecer uma sequência específica de eventos, por exemplo, como os programas de inclusão estão satisfazendo as pessoas usuárias e se ajustando às suas necessidades.



Fazer avaliações rápidas e incrementais sobre as pessoas usuárias da política



Fazer uma avaliação ampla sobre os 3 programas, mas com temas específicos (por exemplo: habilidades digitais, motivações para usar o programa, etc.) em cada avaliação. Elas tendem a ser transversais (realizadas em um momento) e complementares (reunindo-as para analisar a política como um todo).

Fazer avaliações presenciais com as pessoas usuárias da política

Pode ser interessante visitar todos os espaços físicos de Telecentros e Fab Labs para aplicar uma pesquisa com as pessoas presentes. No caso do WiFi Livre SP, pode ser interessante realizar abordagens a pessoas em praças, bibliotecas, etc. para verificar dificuldades de acesso, cadastro e conexão.



Experiência das Pessoas Usuárias

Rotina de avaliar todo uso do WiFi Livre SP

Recomenda-se o uso de abordagem remota, talvez com uma mensagem de pop-up ou o envio de email, para, após o uso, incentivar a pessoa usuária a avaliar a conexão usada.



Rotina de avaliar todo curso e oficina



Recomenda-se que, ao fim de todo curso e oficina, as pessoas sejam incentivadas a preencher uma avaliação. É um momento interessante, também, para perguntar a elas sobre os assuntos que têm interesse de aprender.

Rotina de avaliar o uso livre dos equipamentos

Recomenda-se que, também no uso livre dos equipamentos (Fab Labs e Telecentros), as pessoas que frequentam sejam incentivadas a preencher uma avaliação.



Pesquisa sobre o potencial de uso do coworking



Para criar um diagnóstico sobre os usos dos espaços de coworking presentes em alguns Telecentros, o ideal é realizar visitas a esses espaços e aplicar uma pesquisa com as pessoas presentes.

Diversidade e Inclusão das Pessoas Usuárias

Pesquisa sobre necessidades e motivações do público PCD



Há espaço para uma investigação específica com o público PCD (pessoas com deficiência) dos programas, aprofundando o entendimento de suas necessidades e motivações.

Pesquisa sobre necessidades e motivações do público de pessoas desempregadas

Há espaço para uma investigação específica com o público de pessoas desempregadas dos programas, aprofundando o entendimento de suas necessidades e motivações.



Pesquisa sobre a adequação de cursos ao público com baixa capacidade de ler/escrever



A presente avaliação trouxe à tona que pessoas com baixa capacidade de ler/escrever têm necessidade, mas raramente procuram os programas de inclusão digital da SMIT. Sendo assim, é interessante fazer um estudo sobre

como seria possível adequar os cursos atuais, ou até criar cursos específicos para esse público.

Referências bibliográficas

1. Guilherme Alvez da Silva. (2020). **Uma perspectiva crítica para as políticas públicas de inclusão digital no Brasil**. Disponível em: <http://riut.utfpr.edu.br/jspui/bitstream/1/5026/1/inclusaodigitalbrasilinternet.pdf>. Acesso em: 19/12/2022.
2. Fernanda Ribeiro Rosa. (2013). **Inclusión digital como política pública**. Disponível em: <https://www.corteidh.or.cr/tablas/r32486-1.pdf>. Acesso em: 19/12/2022.
3. Lucila Pesce, Clecio Bunzen Júnior, Roberta Galasso. (2018). **Tecnologias e Empoderamento: Análise da Implementação do Programa Um Computador por Aluno no Estado de São Paulo**. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7813084>. Acesso em: 19/12/2022.
4. **National Digital Inclusion Alliance**. (2022). Disponível em: <https://www.digitalinclusion.org/definitions/>. Acesso em: 19/12/2022.
5. Cetic.br. (2020). **Pesquisa TIC Domicílios**. Disponível em: <https://cetic.br/pt/tics/domicilios/2020/domicilios/>. Acesso em: 19/12/2022.
6. IDEC (Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor) e Instituto
7. Locomotiva. (2020). **Pesquisa do Acesso à Internet Móvel pelas Classes CDE**. Disponível em: http://idec.org.br/sites/default/files/pesquisa_locomotiva_relatorio.pdf. Acesso em: 19/12/2022.
8. UNESCO (2020). **Digital citizenship as a public policy in education in Latin America**. Disponível em: https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000376935_eng. Acesso em: 25/12/2022.
9. Agesic (Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información y del Conocimiento / Uruguay). (2020). **Strategy of Digital Citizenship for a Society of Information and Knowledge**. Disponível em: https://www.gub.uy/agencia-gobierno-electronico-sociedad-informacion-conocimiento/sites/agencia-gobierno-electronico-sociedad-informacion-conocimiento/files/2021-12/Estrategia%20CD_English.pdf. Acesso em: 25/12/2022.
10. Comissão Europeia (2022). **DigComp**. Disponível em: https://joint-research-centre.ec.europa.eu/digcomp_en. Acesso em: 25/12/2022.
11. **Programa Medellín Digital**. (2022). Disponível em: www.medellindigital.gov.co. Acesso em: 25/12/2022.
12. **Singapura Smart Nation**. (2022). Disponível em: <https://www.smartnation.gov.sg/community/opportunities>. Acesso em: 25/12/2022.
13. **Programa EUSOUDIGITAL**. (2022). Disponível em: www.eusoudigital.pt. Acesso em: 25/12/2022.

Créditos



EXPEDIENTE INSTITUCIONAL PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

Prefeito
Ricardo Nunes

Secretário Municipal de Inovação e Tecnologia
Juan Quirós

Secretário Adjunto de Inovação e Tecnologia
Humberto de Alencar

Chefe de Gabinete
George Augusto Rodrigues

Coordenador do (011).lab
Vitor Cipriano de Fazio

Diretora de Mobilização de Comunidades
Paula Gonçalves Dias Detoni

Assessora de Projetos
Gabrielli dos Santos Martins

Analista de Políticas Públicas e Gestão Governamental
Bruno Martinelli



CAF - Banco de Desenvolvimento da América Latina

**Gerente de Infraestrutura Física e
Transformação Digital**
Antonio Silveira

Diretora de Transformação Digital
Cláudia Flores

Representante do CAF no Brasil
Jaime Holguín

**Executivo Principal em Cidades
Inteligentes e Governo Digital**
Marcelo Facchina

Fotografias

Programas da Política de Inclusão Digital: Arquivo interno do (011).lab e da Assessoria de Comunicação da SMIT.

Agradecimentos

Sarah de Oliveira Alcântara, Laís Maria Ribeiro Hilario, Giovanna Gianasi Campos, Raphael Rossato Caetano, Emerson Mota Santana, Vinicius dos Santos Rocha da Silva e todos os técnicos da SMIT e colaboradores das OSCs da Política de Inclusão Digital da Prefeitura de São Paulo.



Catálise Social

Coordenadora geral
Natália Magalhães Demartino

Pesquisadoras
Manuela Roitman
Giselle Queiroz

Assistentes de pesquisa
Ferdinan Souza
Bruna Morales

Assessores de comunicação
Beatriz Ferreira
Robson Perez Jr.
Wendell Mascarenhas

Projeto gráfico e diagramação
Aline Sato
Ruan Alves

Avaliação da Política de Inclusão
Digital da Prefeitura de São Paulo

CAF
BANCO DE DESENVOLVIMENTO
DE AMÉRICA LATINA

(011) lab
LABORATÓRIO DE INOVAÇÃO E
TECNOLOGIA

 **CIDADE DE
SÃO PAULO**
INOVAÇÃO E
TECNOLOGIA

**CATÃ
LISE**