

Avaliação da Política de Inclusão Digital de São Paulo

A Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia (SMIT) da prefeitura do município de São Paulo, por meio do seu Laboratório de inovação em governo - (011.lab), escutou moradores da capital sobre suas experiências com os programas WiFi Livre SP, Fab Lab Livre SP e Telecentro. A pesquisa foi financiada pelo Banco de Desenvolvimento da América Latina (CAF) e aplicada com apoio técnico da consultoria Catálise Social.



METODOLOGIA DA PESQUISA

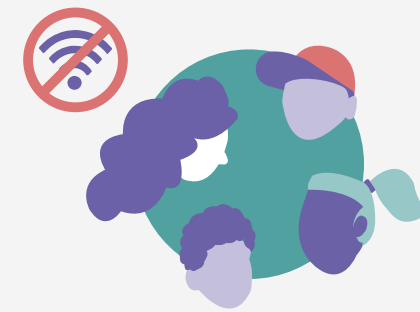
A avaliação combinou pesquisa quantitativa (questionário online) e qualitativa (entrevistas presenciais) para aproximar a prefeitura dos cidadãos e cidadãs, e usar os insumos como um primeiro passo para melhor adequar os serviços às suas necessidades.

Dois tipos de público participaram do estudo: usuários médios e potenciais.



4.207 usuários médios responderam à pesquisa quantitativa *

Os usuários médios são cidadãos que precisam e se beneficiam das Política de Inclusão Digital de São Paulo



20 usuários potenciais foram entrevistados na pesquisa qualitativa

Já os usuários potenciais são aquelas pessoas com pouco/nenhum acesso à internet e às ferramentas digitais, mas que não utilizam dos programas

OS PROGRAMAS



Telecentro



Fab Lab Livre SP



WiFi Livre SP



PRINCIPAIS RESULTADOS



ESCOLARIDADE

Muitos usuários potenciais são pessoas que têm uma capacidade limitada de ler e escrever. Este grupo sente maior insegurança no uso da tecnologia e afirma que a internet pode ser um dificultador para realizar algumas atividades que antes eram resolvidas presencialmente ou ao telefone.

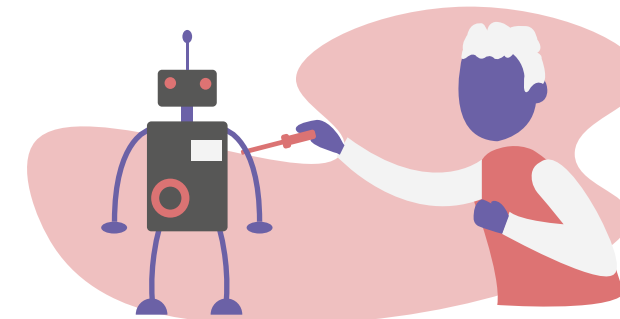


VISÃO DO PÚBLICO-ALVO

A pesquisa também descobriu que muitas vezes as pessoas deixam de frequentar os telecentros por considerarem que o serviço é voltado ao público jovem e também por vergonha da sua dificuldade de leitura.

“

Eu não iria (ao telecentro), por causa que eu sou tímido, eu não sei falar. Eu não sei como falar, eu não sei ler direito. Eu só sei ler até o quarto ano, só sei ler pra mim”, declarou morador do Jardim Iguatemi, na Zona Leste da cidade.



PERFIL DOS PROJETOS

As pessoas que vão ao Fab Lab para desenvolver projetos, em geral, trabalham em projetos de cunho pessoal. O dado surpreendente sobre esse público é que ninguém se declarou como pessoa empreendedora, diferente do que se esperava como público-alvo do programa.



USOS DO WIFI LIVRE

40,5% das pessoas respondentes o usam diariamente como ferramenta de trabalho, acessando a internet pelo celular, em geral em praças. Isso indica que é um uso transitório e rápido, mas importante, e provavelmente feito por trabalhadores informais (que precisam fazer operações simples).



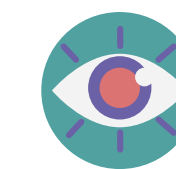
PESSOAS COM DEFICIÊNCIA (PCD)

A pesquisa confirmou que os três programas atendem pessoas com deficiência. Usuários Pcd indicam, contudo, que, enfrentam muitas vezes barreiras físicas nos equipamentos ou sentem dificuldades para identificar o local em que há ponto de conexão do WiFi Livre e para compreender as instruções de acesso.



HABILIDADES DIGITAIS

Uma parte da pesquisa com os usuários dos programas foi um questionário de avaliação do nível de habilidades digitais da pessoa. Os resultados evidenciam que WiFi Livre e Telecentros atendem pessoas com baixo nível de habilidades digitais, enquanto Fab Labs Livres atendem pessoas com níveis um pouco maiores – no entanto, essa diferença é pequena.



VISÃO DE FUTURO DA PREFEITURA PARA A INCLUSÃO DIGITAL

A avaliação dos três programas foi um primeiro passo para garantir que os cidadãos e cidadãs de São Paulo possam exercer seus direitos e cumprir suas obrigações no mundo digital. A Prefeitura está trabalhando para ajudar as pessoas a estarem mais informadas e autônomas no uso de serviços públicos, digitais ou não. Seu objetivo é construir um futuro no qual:



haja uma ampliação da alfabetização digital, garantindo o acesso democrático às tecnologias e ao conhecimento necessário para o seu uso;



ocorra a redução das desigualdades sociais, por meio da educação, oportunidades de trabalho e desenvolvimento de negócios;



e a promoção de Direitos à Cidadania Digital seja consolidada na agenda da Prefeitura de São Paulo.

O estudo completo com a análise dos dados, perfis e avaliações dos usuários, e dores e necessidades dos usuários potenciais está disponível no site do (011).lab. Acesse o link para baixar o material na íntegra.



* Apesar de a 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 dos usuários dos programas.

(011)lab

CIDADE DE SÃO PAULO
INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

CAF
BANCO DE DESENVOLVIMENTO DA AMÉRICA LATINA