
Policy Brief

Avaliação da Política de Inclusão Digital de São Paulo: WiFi Livre SP, Fab Lab Livre SP e Telecentro

Pesquisa com pessoas usuárias para
uma agenda de governo digital inclusiva

Nota do CAF - Banco de Desenvolvimento da América Latina

Diretora de Transformação Digital
Claudia Flores

Esta nota está baseada no estudo "Avaliação Multidimensional dos resultados e potencialidades da Política de Inclusão Digital da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia (SMIT)" realizada pela Catálise Social.

Realização: (011).lab - Laboratório de inovação em governo da Prefeitura de São Paulo

Elaboração da nota: Giselle Queiroz, Manuela Roitman,
Natália Magalhães Demartino e Ruan Alves

Revisão da nota: Bruno Martinelli, Gabrielli dos Santos Martins,
Laís Maria Ribeiro Hilário, Marcelo Facchina, Paula Gonçalves Dias,
Raphael Rossato Caetano, Vinicius dos Santos Rocha da Silva
e Vitor Cipriano de Fazio

© 2023 Corporação Andina de Fomento

As ideias e abordagens contidas nesta nota são de responsabilidade exclusiva do autor e não comprometem a posição oficial do CAF.



WIFI
LIBRE
SP

FREE WIFI HERE
WIFI LIBRE AQUÍ



PREFEITURA DE
SÃO PAULO

Resumo

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. A Catálise atua como parceira técnica no projeto, idealizado e conduzido pelo (011).lab - Laboratório de inovação em governo da Prefeitura de São Paulo, com apoio e financiamento do CAF - Banco de Desenvolvimento da América Latina.

A pesquisa teve como objetivos: avaliar os resultados e potencialidades da política de inclusão digital, conhecer mais as pessoas usuárias atuais e potenciais 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 da pesquisa com pessoas usuárias, a Teoria da Mudança e recomendações para a política.

Contexto

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.¹

Dessa forma, as bases da inclusão digital podem ser representadas como um tripé: acesso à internet, aos dispositivos eletrônicos e à literacia digital. Entretanto, 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 da população brasileira, 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.²

A falta de acesso à internet, hoje, equivale à privação da cidadania e direitos digitais. A pesquisa do Acesso à Internet Móvel pelas Classes C,D e E, do IDEC e Instituto Locomotiva (2020)³ afirma que 53% dos das pessoas respondentes já deixaram de buscar notícias sobre a Covid, 47% deixou de fazer transações bancárias e quase 40% deixou de acessar serviços públicos ou ter acesso a serviços de saúde por falta de internet.

CIDADANIA DIGITAL

Segundo a UNESCO⁴, a Cidadania Digital implica em competências (ou habilidades) que permitam às pessoas acessar, compreender, analisar, produzir e utilizar o ambiente digital de forma crítica, ética e criativa.

"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".⁵

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."

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%.²

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 repercute na paisagem e no conforto térmico.²

A exclusão social da cidade se conecta com as desigualdades de acesso à internet. Para indicadores como a proporção de pessoas que usam 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% dos cidadãos do estado de São Paulo (7,5 milhões de pessoas) nunca acessaram a internet.²

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, dos atuais 1.088, priorizando a cobertura nos territórios mais vulneráveis);
- Meta 60: capacitar 300 mil cidadãos em cursos voltados à inclusão digital em Telecentros (Meta atingida em 2022).

Finalmente, a Prefeitura de São Paulo tem a Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia (SMIT) 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, Fab Lab Livre SP e Telecentro.

O **WiFi Livre SP** disponibiliza acesso à internet via wifi, gratuito e com segurança de dados em equipamentos públicos espalhados em mais de 1.088 pontos de pela 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 **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, que permitem a criação de quase tudo, de uma pequena escultura a um drone, robô ou prótese.

O **Telecentro** compõe-se de uma rede de 132 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.

Pesquisa com pessoas usuárias dos programas

Metodologia

Foi realizada, entre os meses de setembro e outubro de 2022, uma avaliação da Política de Inclusão Digital da cidade de São Paulo, utilizando métodos quantitativos (questionários online) e qualitativos (entrevistas presenciais), para ouvir tanto as pessoas que já utilizam os programas da política (usuários médios), 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 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 das pessoas que usam os programas.

* 4.153 usuários do WiFi Livre SP, 28 do Telecentro e 26 do Fab Lab Livre SP.

Principais resultados sobre pessoas usuárias dos programas

Deslocamento e frequência: entre as pessoas que usam os programas, é raro que elas se desloquem até um Telecentro, Fab Lab ou a um ponto de WiFi Livre. Em geral, escolhem um que já esteja perto de onde moram, ou de suas atividades cotidianas, como trabalho e estudo. A frequência de uso costuma ser alta, duas vezes por semana ou mais, tanto no Telecentro quanto no Fab Lab. Já no WiFi Livre, há dois grupos bem marcados: os frequentes (que usam diariamente) e os eventuais (que usam de uma a duas vezes por ano).

Usos dos programas: nos Telecentros, as pessoas buscam mais pelos computadores e impressoras para uso individual. Enquanto nos Fab Labs, os usuários frequentam mais para fazer cursos e oficinas. Tanto a conexão do WiFi Livre quanto os equipamentos do Telecentro são mais usados para atividades de trabalho.

Perfil dos projetos: as pessoas que vão ao Fab Lab para desenvolver projetos, em geral, desenvolvem projetos de cunho pessoal. O dado surpreendente sobre esse público é que ninguém se declarou como pessoa empreendedora.

Frequentadores desempregados: Entre as pessoas que frequentam o Telecentro, as que estão desempregadas costumam usar os equipamentos e conexão disponíveis. No entanto – mesmo tendo interesse em aprender mais sobre informática básica, programação e preparação para entrevistas de emprego –, elas não frequentam os cursos oferecidos no local.

Usos do WiFi Livre: no caso do WiFi Livre, a conexão é usada por todas as pessoas como uma ferramenta de trabalho, em geral pelo celular e em praças. Isso indica que, provavelmente, os tipos de trabalhadores são ligados a ocupações que usam o digital como meio, e não como fim. Um exemplo disso são as pessoas trabalhadoras informais com baixos níveis de habilidades digitais que precisam, por exemplo, agendar um serviço, tirar uma dúvida do cliente ou procurar no mapa um endereço. Entre esse grupo, há diaristas, trabalhadores de aplicativo, motoboys, encanadores e outros.

Pessoas com deficiência: a pesquisa confirmou que os três programas atendem pessoas com deficiência (PCD). No caso do WiFi Livre 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 (ex.: falta de rampa, falta de espaço, falta de sinalização em braille). No caso do WiFi Livre, há dificuldades, especialmente para pessoas com deficiência visual, para identificar o local em que há ponto de conexão (placa sinalizando) e para compreender as instruções de acesso, que talvez não estejam claras.

Avaliação dos programas: a maioria das pessoas usuárias se diz satisfeita com os programas da SMIT. Entretanto, aquelas que frequentam Telecentros e Fab Labs gostariam que houvesse ampliação do horário de atendimento. A necessidade de melhoria da conexão de internet foi citada, em maior ou menor grau, por pessoas que usam os três programas. As pessoas usuárias dos Telecentros também desejam uma melhoria dos equipamentos e mais softwares disponíveis.

Expansão do programa: perguntados sobre a ampliação de pontos do programa WiFi Livre, os locais mais pedidos foram: paradas e terminais de ônibus, praças e centros médicos.

Habilidades digitais: uma parte da pesquisa com as pessoas usuárias dos programas foi um questionário de avaliação do nível de habilidades digitais da pessoa (baseado no modelo europeu DigiComp 2.2). 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. Especificamente sobre o aspecto “segurança digital”, as pessoas usuárias do WiFi Livre demonstraram os maiores níveis de habilidades, enquanto as pessoas que usam os Fab Labs e Telecentros apresentaram níveis mais baixos. Isso pode indicar uma correlação: quanto menos a pessoa entender de segurança digital, menos vai se sentir a vontade para usar um programa como o WiFi Livre, que necessita de confiança e autonomia no uso da internet.

Temas de interesse: entre aquelas pessoas que querem aprender, nos três programas há grande vontade em melhorar as habilidades básicas de informática. Além disso, também foram mapeados 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.
- Fab Lab Livre SP - corte a laser, filmes animados, internet das coisas e design thinking.

- Telecentro - programação básica, produção de planilhas e apresentações, preparação para entrevistas de emprego, ciência e visualização de dados, inteligência artificial, internet das coisas.

Houve também a demonstração de desinteresse. Quase um quarto das pessoas que usam o WiFi Livre demonstraram um desinteresse geral em aprender novas habilidades/tecnologias.

Intercâmbio interno: apesar de existir a oportunidade de ampliar o público de cursos básicos, inclusive para usuários do WiFi Livre, é comum que a pessoa usuária de um programa desconheça outros programas da política. Logo, foi detectado que há pouco intercâmbio entre os programas.

Principais resultados sobre pessoas usuárias potenciais

Escolaridade: muitas pessoas usuárias potenciais são pessoas que, apesar de terem estudado alguns anos na escola, 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 de atividades – referindo-se a questões que antes eram resolvidas presencialmente ou ao telefone.

Segurança digital: para todas as pessoas usuárias potenciais, em geral, há uma grande preocupação com golpes virtuais, fraudes e vírus. O medo e a insegurança, inclusive, limitam as suas atividades online.

Empreendedorismo: também é comum para essas pessoas o desejo de abrir um negócio próprio. Porém, acham que há pouca orientação e dificuldade para acessar crédito. O grupo com baixa alfabetização não sabe indicar como a tecnologia pode ajudar no empreendedorismo, ao contrário do grupo com maior alfabetização, que tem essa noção.

Conhecimento da política: as pessoas usuárias potenciais, em sua maioria, conhecem Telecentros e WiFi Livre, mas nem sempre entendem o que são e nunca ouviram falar em Fab Labs. Quando apresentadas aos programas da política, a maioria demonstrou interesse em usá-los.

Público-alvo: em geral, existe a (falsa) imagem de que o Telecentro é voltado ao público jovem, o que acaba afastando pessoas de outras faixas etárias.

Teoria da Mudança

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

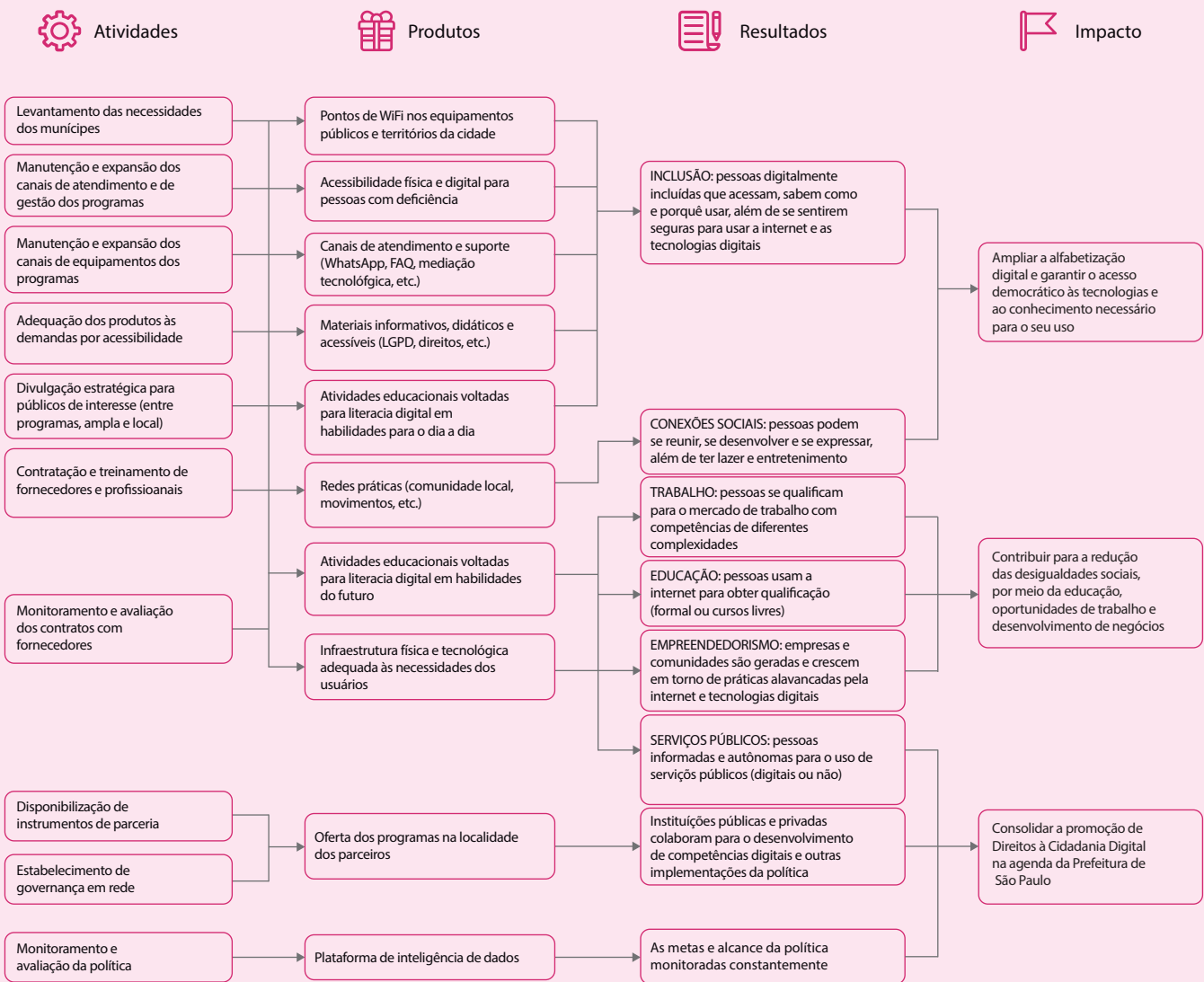
Se olharmos por uma perspectiva macro, no quadro futuro haverá aumento de conexões sociais, do acesso à educação formal e informal de baixo custo, da população qualificada e preparada para melhores postos no mercado de trabalho, das iniciativas empreendedoras bem informadas e planejadas, do uso consciente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

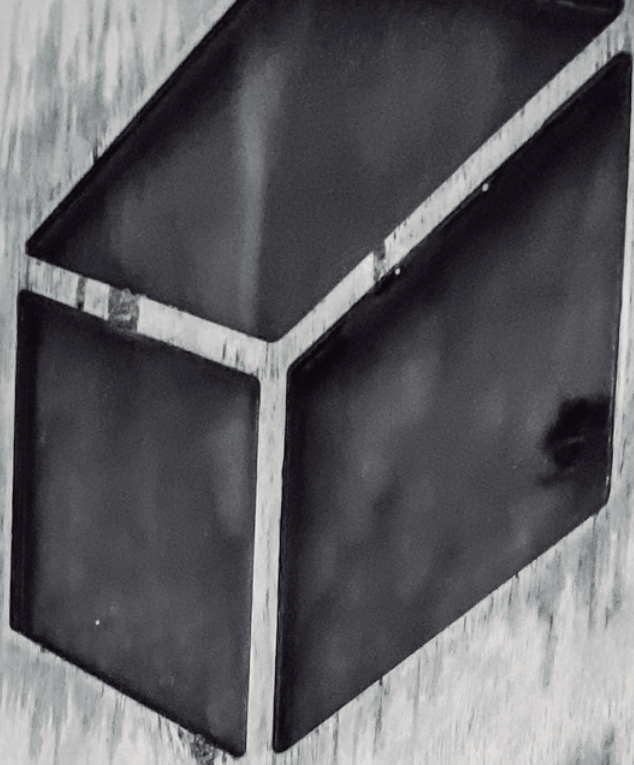
Na Teoria da Mudança estão previstas algumas ações para a consolidação da 'Promoção de Direitos à Cidadania Digital' na agenda da prefeitura. Tais ações revelam a importância da promoção da cidadania digital através da "autonomia", uma vez que o público-alvo da política terá não apenas acesso à ferramentas 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.

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

A **Teoria da Mudança** é uma representação visual e concisa sobre o encadeamento coerente de diferentes elementos de uma iniciativa. A partir dela é possível identificar as relações existentes entre os elementos e quais atividades são necessárias para alcançar o impacto esperado. Os seus principais componentes são explicados a seguir.

- **Atividades:** São os principais processos que precisam ser executados.
- **Produto:** É a saída direta e tangível de uma ou mais atividades.
- **Resultados:** São os efeitos gerados a partir dos produtos criados.
- **Impactos:** Mudanças geradas na situação indesejada (o problema) a partir da qual a iniciativa foi criada.





fablab

LIVRE

STOP

Recomendações

As recomendações sugeridas para a política advêm dos achados das pesquisas quantitativa e qualitativa, bem como das oficinas com gestores dos programas e da construção coletiva de uma Teoria da Mudança. Relembrando, a pesquisa quantitativa foi realizada por meio de questionários online, com 4.207 pessoas usuárias dos 3 programas de inclusão digital da Prefeitura de São Paulo. A pesquisa qualitativa foi realizada por meio de entrevistas presenciais com 20 pessoas que poderiam se beneficiar deles, mas não usam os programas.

- 1) Aprimorar e divulgar os programas, que pode incluir:
- 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.

Os resultados indicam que pessoas usuárias em potencial não conhecem os programas – algumas 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.).

- 2) Expandir os programas, que pode incluir:
- Expansão do WiFi Livre (em andamento);
 - Expansão dos horários de funcionamento dos Telecentros e Fab Labs;
 - Parcerias com instituições públicas, privadas e do terceiro setor para a ampliação dos 3 programas.

A pesquisa indicou que as pessoas que usam os programas com certa frequência estão, no geral, satisfeitos com a sua qualidade. 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.

- 3) Tornar a política mais inclusiva, que engloba:
- Ações voltadas para a população analfabeta, considerando as suas limitações;
 - Adequação dos programas para oferecer acessibilidade física e digital para pessoas com deficiência.

A terceira recomendação passa por atender públicos que são apenas parcialmente atendidos pela política, mas poderiam ser bastante beneficiados. A pesquisa qualitativa contou com a participação de pessoas analfabetas, semianalfabetas e analfabetos 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.

- 4) Associar a inclusão digital à inclusão produtiva da população. Essa recomendação passa por:
- Ações voltadas ao incentivo do empreendedorismo;
 - Ações voltadas à população desempregada;
 - Ações para promover o entendimento e manejo da segurança digital, necessária para a cidadania digital.

Tais recomendações permitirão ampliar o 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.

- 5) Ampliar e melhorar os conteúdos de cursos e oficinas, que pode incluir:
- 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 (participação de analistas e pessoas gestoras de todos os Telecentros e Fab Labs).

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.

De maneira mais ampla, é importante monitorar a implementação da política e revisar as suas estratégias periodicamente, sempre levando em conta os períodos de vigência e renovação de ciclos contratuais de parcerias.

Referências bibliográficas

1. National Digital Inclusion Alliance. (2022). Disponível em: <https://www.digitalinclusion.org/definitions/>
Acesso em: 19 de dezembro de 2022.
2. Cetic.br (2020). Pesquisa TIC Domicílios. Disponível em: <https://cetic.br/pt/tics/domicilios/2020/domicilios/>
Acesso em: 19 de dezembro de 2022.
3. IDEC (Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor) e Instituto 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 de dezembro de 2022.
4. UNESCO (2020). Digital citizenship as a public policy in education in Latin America. Disponível em: https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000376935_eng.locale=en.
Acesso em: 25 de dezembro de 2022.
5. 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 de dezembro de 2022.
6. Comissão Europeia (2022). DigComp. Disponível em: https://joint-research-centre.ec.europa.eu/digcomp_en.
Acesso em: 25 de dezembro de 2022.





CATÁLISE

caf.com
@AgendaCAF
innovaciondigital@caf.com