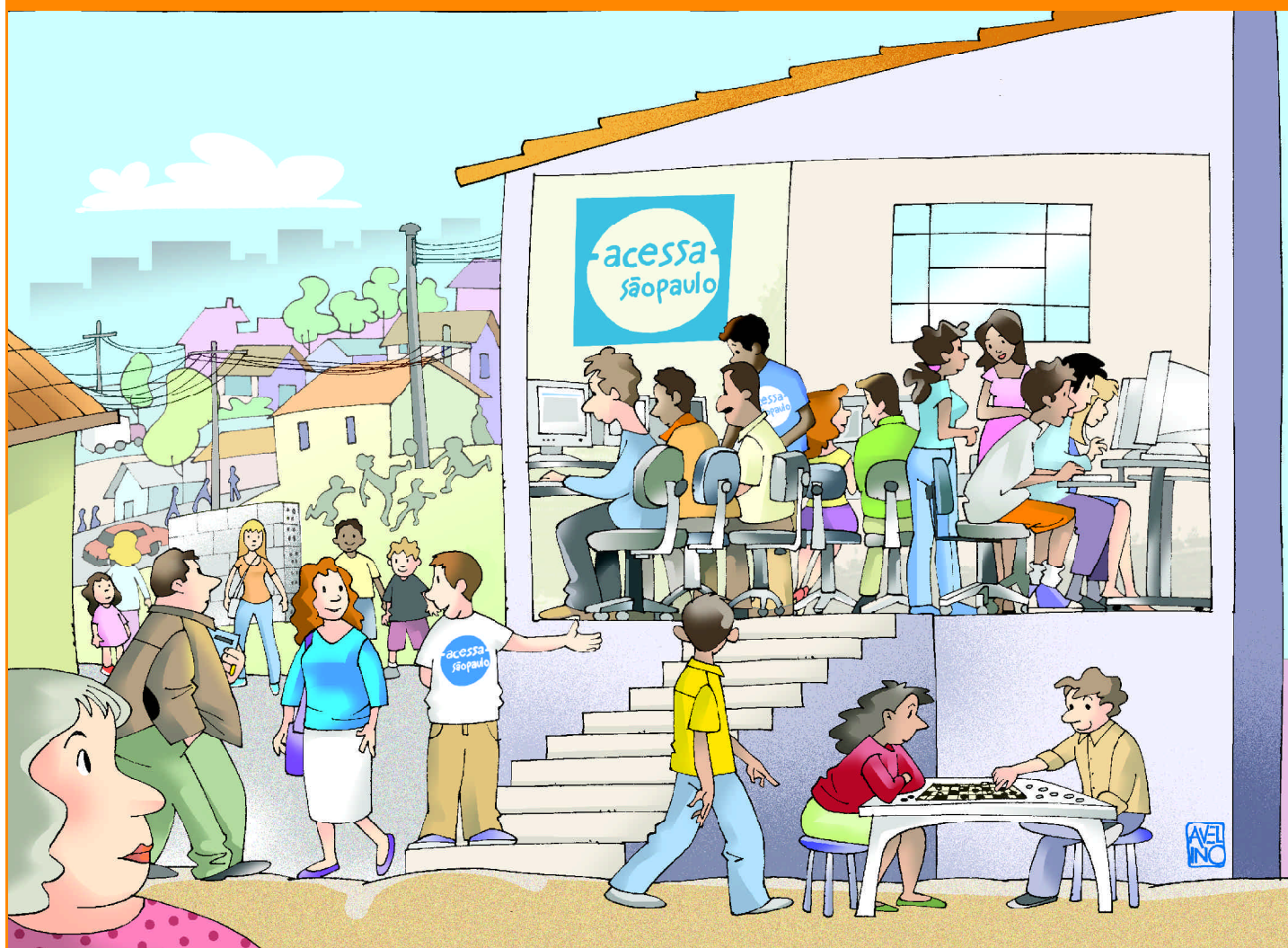


# Pesquisas Online 2004



[DG1]

## **Pesquisa Online 2004**

Coordenação Científica: Frederic M. Litto

Coordenação do Programa Acessa São Paulo na Escola do Futuro – Drica Guzzi

Coordenação da Pesquisa: Daisy Grisolia e Devani Salomão

Coordenação de Produção: Adilson Virno

Equipe Escola do Futuro – Programa Acessa São Paulo: Akira Shigemori, Dani Matielo, Cristiane Bochev, Dani Matielo, Julio Costa, Julio Augusto de Oliveira, Filipe Morenghi, Edison Araújo.

## **Programa ACESSA São Paulo**

**Diretor-Presidente da Imprensa Oficial: Hubert Alquéres**

**Coordenador do Núcleo de Projetos Institucionais: Émerson Bento Pereira**

**Coordenador do Programa ACESSA São Paulo: Fernando Guarnieri**

**Equipe do Programa ACESSA São Paulo: Alexandre Geraldi, Flávia Brandão, Gilson Bevilacqua, Key Farias, Neide Novaes, Ricardo Mallet, Silvana Maiéski**

# Pesquisa Online 2004

## 1. Sumário executivo

## 2. Procedimentos e metodologia empregada

- 2.1. Amostragem
- 2.2. Elaboração dos questionários
- 2.3. Capacitação de Agentes de Pesquisa
- 2.4. Aplicação da pesquisa
- 2.5. Tabulação e tratamento dos dados
- 2.6. Análise estatística & Análise qualitativa

## 3. Resultados

- 3.1 A resposta dos INFOCENTROS
- 3.2. Quem é o usuário?
- 3.3. Hábitos e atitudes em relação a: INTERNET, informática e aos INFOCENTROS
- 3.4. Avaliação dos INFOCENTROS
- 3.5. Percepção sobre o programa ACESSA São Paulo
- 3.6. Impacto da INTERNET na Vida Pessoal do usuário
- 3.7. Impacto da INTERNET na Vida Comunitária

## 4. Conclusões

- 4.1. Os usuários e a inclusão Digital/Social
- 4.2. Avaliação dos INFOCENTROS
- 4.3. Adolescência, juventude e primeiro emprego
- 4.4 A visão dos Monitores

## 5. Sugestões e Encaminhamentos possíveis

- Eixo 1 – Aperfeiçoamento permanente dos serviços prestados
- Eixo 2 – Ações para promover a inclusão digital de subgrupos específicos e que ainda não freqüentam os INFOCENTROS
- Eixo 3 – Promoção da articulação das redes sociais através da INTERNET

## ANEXOS

- ANEXO I - Questionários
- ANEXO II - Capacitação de Agentes de Pesquisa
- ANEXO III - Roteiro de trabalho para os agentes de pesquisa
- ANEXO IV - *CHAT*- Preparação, instruções e transcrição
- ANEXO V - Avaliação – Freqüência de respostas - Gráficos

# 1. Sumário Executivo

**PONLINE2004** é a pesquisa realizada pela Escola do Futuro para o Programa Acessa São Paulo, no período de 2003/2004. Tem como objetivo principal estudar os INFOCENTROS e os processos de Inclusão digital na população do Estado de São Paulo, por meio de um levantamento de dados, realizado *on line*, abordando os seguintes aspectos:

- Características sócio demográficas da população de usuários dos INFOCENTROS;
- Hábitos e atitudes em relação à internet, informática e INFOCENTROS;
- Avaliação dos INFOCENTROS, Programa Acessa São Paulo e Fala São Paulo;
- Impactos da Internet na vida pessoal do usuário;
- Impacto da Internet na vida comunitária.

Na primeira parte são descritos os processos e métodos de trabalho utilizados para a realização desta pesquisa. Os questionários foram respondidos, pela INTERNET, por mais de 5000 usuários distribuídos em todo o Estado de São Paulo, no período de duas semanas.

Segue-se a apresentação de resultados e comentários a respeito da relevância e significação dos mesmos. Entre estes, podemos citar como mais significativos:

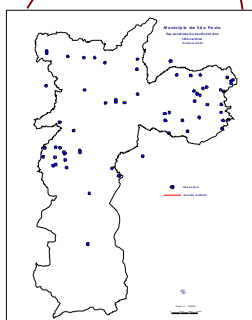
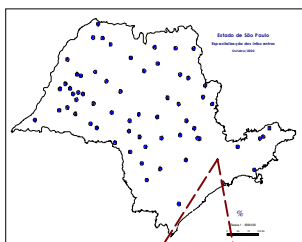
- 1) A avaliação marcadamente positiva que os usuários tem em relação ao todo dos serviços prestados pelos INFOCENTROS
- 2) A predominância de adolescentes e jovens (14 a 25 anos), em busca de oportunidades de inserção no mundo do trabalho. São eles os principais usuários do INFOCENTRO. Além de acesso à INTERNET, estes usuários encontram um espaço de aperfeiçoamento pessoal, profissional e também de socialização e lazer seguros;
- 3) A diferença de acesso aos INFOCENTROS entre homens e mulheres.
- 4) Demandas e expectativas da população alvo.

A última parte refere-se às sugestões e encaminhamentos possíveis, construídos a partir das conclusões deste trabalho em torno de 3 eixos de ação: 1) aperfeiçoamento permanente dos serviços prestados; 2) ações para promover a inclusão digital de subgrupos específicos que ainda não freqüentam os INFOCENTROS; 3) promoção da articulação e fortalecimento das redes sociais através das vias eletrônicas.

## 2. Procedimentos e metodologia empregada

### 2.1. Amostragem

Para o planejamento e seleção da amostragem da **PONLINE2004** consideramos:



1. Universo: População do Estado de São Paulo – segundo o IBGE<sup>1</sup> são 38.184.483 habitantes, sendo 18.386.919 residentes na Região Metropolitana (48%) e 19.818.574 residentes no Interior e Litoral do Estado (52%).

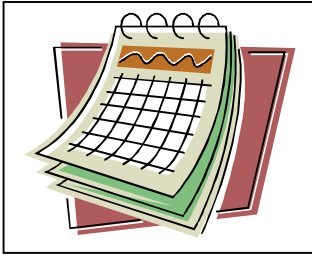
2. População estudada: usuários cadastrados nos INFOCENTROS. Correspondem atualmente à cerca de 320.000 pessoas

3. Amostra: Indivíduos da população estudada, sorteados para responder o questionário 1 ou 2 da **PONLINE2004** - correspondem a 5873 pessoas.

O processo utilizado para composição da amostragem foi seleção aleatória simples, isto é, qualquer indivíduo da população estudada tem chances iguais de vir a ser escolhido e, uma vez sorteado, participa uma única vez da mesma pesquisa. Desse modo, todos os subgrupos existentes na população têm igual oportunidade de se fazer representar na amostra.

Para a definição do tamanho da amostra consideramos: a) frequência estimada a partir da literatura e de estudos preliminares das variáveis estudadas; b) capacidade máxima de atendimento de um INFOCENTRO; c) grau de precisão dos dados, necessário para este estudo; d) recursos disponíveis em termos de tempo e custos.





A seleção se deu durante uma semana típica de funcionamento dos INFOCENTROS, em todos os horários disponíveis. A pesquisa 1 teve início em 22/03/04 e foi concluída em 27/03/04; a pesquisa 2 teve início em 29/03/04 e foi concluída em 03/04/04

### Procedimentos para seleção da amostra

Os monitores dos INFOCENTROS, previamente capacitados como Agentes de Pesquisa (vide ANEXO II), foram os responsáveis pela seleção de respondentes em campo.

Nas semanas de aplicação das pesquisas, todos os usuários assinaram um formulário de presença. Aqueles que a assinatura coincidiu com os números previamente sorteados (linhas amarelas da folha de presença) foram convidados, pelo agente de pesquisa, a responder um questionário *on line*. Era apresentada uma carta, explicando os objetivos da pesquisa e estando o usuário de acordo, o agente de pesquisa digitava um número de identificação de respondente (RG, certidão de nascimento) liberando o sistema.

Se o usuário selecionado tivesse respondido anteriormente à pesquisa, o sistema bloqueava automaticamente uma nova participação. Neste caso, o usuário seguinte era convidado a participar.

As intercorrências foram registradas num relatório diário e monitoradas pela Escola do Futuro

FONE 2004 - Formulário de Presença Registro de Contínua			
Número de Presença		Data	
Nº	Verificação	Assinatura	Observações
01			
02			
03			
04			
05			
06			
07			
08			
09			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			
31			
32			
33			
34			
35			
36			
37			
38			
39			
40			
41			
42			
43			
44			
45			
46			
47			
48			
49			
50			
51			
52			
53			
54			
55			
56			
57			
58			
59			
60			
61			
62			
63			
64			
65			
66			
67			
68			
69			
70			
71			
72			
73			
74			
75			
76			
77			
78			
79			
80			
81			
82			
83			
84			
85			
86			
87			
88			
89			
90			
91			
92			
93			
94			
95			
96			
97			
98			
99			
100			

Modelo do Formulário de Presença

## 2.2. Elaboração dos questionários

Todos os respondentes preencheram um cadastro *on line* com suas características sócio-demográficas: gênero, idade, etnia, estado civil, escolaridade, situação ocupacional e renda familiar.

Os questionários continham três tipos de questões:

1. Questões de múltipla escolha, nas quais o respondente selecionava apenas uma alternativa;
2. Questões de múltipla escolha nas quais o respondente tinha a possibilidade de indicar mais de uma alternativa;
3. Questões de avaliação em que o respondente indicava numa escala de 0 a 10 o seu grau de concordância/satisfação com as afirmações apresentadas.

Quanto ao conteúdo, as questões foram divididas em :

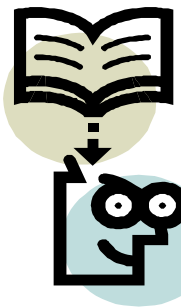
PESQUISA-1 - Q1 a Q17 – abordando os aspectos relativos a: 1) hábitos e atitudes dos usuários, 2) avaliação dos INFOCENTROS e 3) avaliação do Programa Acesso São Paulo;

PESQUISA -2 - Q18 a Q30 - abordando os aspectos referentes a: 1) impacto da INTERNET na vida pessoal e 2) impacto da INTERNET na vida comunitária.

O ANEXO I contém a versão integral dos questionários aplicados.

## 2.3. Capacitação para Agentes de Pesquisa

Para garantir a uniformidade dos procedimentos de seleção de amostra e aplicação dos questionários, os monitores dos INFOCENTROS participaram de uma capacitação para Agentes de Pesquisa, organizada a partir de atividades *on line* nas modalidades síncrona e assíncrona, em quatro etapas, a saber:



1. Distribuição *on line* de material de estudo contendo os principais conceitos utilizados na pesquisa e os procedimentos a serem desenvolvidos durante a aplicação da pesquisa. A versão integral encontra-se no ANEXO II: **PONLINE 2004** - Capacitação para Agentes de Pesquisa.ppt.
2. Discussão do material de estudo através de *CHAT* com a participação de até vinte monitores por sessão, um mediador e um observador (apoio). Foram realizadas 12 sessões com duração de uma hora cada, no período de 2 dias. Os mediadores do *CHAT* elaboraram o roteiro de discussão (script) de modo que todas as sessões abordassem com igual ênfase os mesmos pontos. Os documentos referentes a procedimentos e preparação do *CHAT* estão no ANEXO III.
3. Plantão de dúvidas (telefone) e suporte através de fórum de discussão assíncrono - permaneceu à disposição dos monitores desde a abertura dos trabalhos até o último dia de aplicação da pesquisa.
4. Distribuição *on line* de Roteiro de Trabalho enviado a todos os INFOCENTROS, resumindo os principais procedimentos (ANEXO IV).

## 2.4. Aplicação da Pesquisa

Os questionários da **PONLINE2004** foram aplicados em duas etapas: a) Pesquisa 1 (P1) incluindo as questões de 1 a 17, no período de 22 a 27 de março de 2004 e b) Pesquisa 2 (P2) incluindo as questões de 18 a 29, no período de 29 de março a 03 de abril de 2004.

Os trabalhos transcorreram sem registros de intercorrências significativas, sendo a precariedade das conexões a dificuldade mais freqüentemente enfrentada pelos INFOCENTROS. Dúvidas eventuais e situações inesperadas foram solucionadas a partir do Plantão e Fórum de discussões. A participação dos INFOCENTROS da Capital e do Interior foi monitorada pelo acompanhamento dos registros diários consolidados, sendo feitos os ajustes necessários durante o processo.

## 2.5. Tabulação e tratamento dos dados

As respostas dos questionários P1 e P2 foram recebidos via INTERNET e armazenados em um banco de dados MYSQL. 5873 respondentes participaram da Pesquisa 1 e/ou Pesquisa 2 (dados brutos).

Foram eliminadas manualmente: as respostas repetidas de um mesmo usuário (problemas de transmissão), e aqueles que não preencheram completamente a folha de cadastro inicial e a primeira página de questões.

Os demais foram considerados como respondentes válidos e estão assim distribuídos:

Pesquisa 1 – 2630 respondentes válidos.

Pesquisa 2 - 2459 respondentes válidos.

Os dados foram exportados para uma planilha excell a partir da qual foram realizados os cálculos de:

- a) freqüência de resposta e distribuição por sub grupos para as questões de múltipla escolha;
- b) freqüência de resposta, distribuição por sub grupos, média e desvio padrão para as questões de avaliação numa escala de 0 a 10.
- c) todos os dados foram analisados na população geral, por região (capital e interior/litoral) e por INFOCENTRO.

As planilhas de cálculo encontram-se no CD que acompanha este trabalho nos arquivos: Pesquisa1\_dados\_quantitativos.xls e Pesquisa2\_dados\_quantitativos.xls

## 2.6. Análise estatística & Análise qualitativa

A análise estatística dos dados foi o instrumento utilizado neste trabalho para quantificar e:

1. Identificar as características sócio-demográficas dos usuários dos INFOCENTROS;
2. Conhecer a distribuição, entre diferentes sub grupos da população, de hábitos, atitudes e preferências em relação à INTERNET, informática e aos INFOCENTROS;
3. Conhecer a avaliação do usuário em relação aos serviços do Programa Acesso São Paulo e INFOCENTROS;
4. Fazer uma primeira avaliação sobre a percepção do usuário em relação ao impacto das novas tecnologias em sua vida pessoal e na vida comunitária.

Números, gráficos e análises estatísticas nos ajudaram a construir um certo tipo de mapa da realidade em termos de distribuição, intensidade e freqüência de respostas. Os dados quantitativos são base para os indicadores do acompanhamento sistemático e periódico de evolução de um determinado fenômeno grupal. Formam um conjunto valioso de ferramentas de apoio à gestão e tomada de decisões. Contudo, eles são apenas, uma representação particular de uma realidade complexa, formada a partir dos pressupostos (recortes) do pesquisador, do especialista em estatística e de sua cultura.

Por este motivo, os resultados numéricos da **PONLINE2004** foram apresentados aos atores sociais envolvidos, isto é, gestores, monitores, usuários e lideranças comunitárias, através

de apresentações orais, grupos de discussão *on line* (*chat*) e grupos de ressonância, de acordo com as propostas da metodologia Delphi<sup>2</sup>

Os objetivos destas atividades foram: a) registrar as diferentes leituras e interpretações dos dados a partir do ponto de vista de cada ator social; b) mapear as percepções, destes mesmos atores sociais, sobre como e porque os fenômenos estudados desenvolvem-se de uma determinada forma; c) implantar um canal de interação entre os atores sociais envolvidos que enriqueça os processos de validação e atribuição de significado ao conhecimento produzido a partir da somatória de todos os saberes; e finalmente d) facilitar a difusão e apropriação deste mesmo conhecimento por todos os interessados nos processos de inclusão digital.

### Palavra de Usuário

*"Levei até um susto quando vi que tudo funcionava direitinho."*

*"Todas as informações são importantes...minha ignorância em relação ao micro foi corrigida graças ao INFOCENTRO. Gosto das pessoas e dos técnicos que aqui me atendem...me tornei uma pessoa on line e sou mais feliz...me sinto valorizado e não sou mais tão solitário...é tudo bom!"*

*"É bom saber que se preocupam com a forma que estão nos atendendo."*

Os textos produzidos pelos usuários nas questões abertas, nos dão indicações sobre os afetos e sentimentos atribuídos aos serviços prestados pelo INFOCENTRO, ao Programa ACESSA São Paulo e às organizações e lideranças comunitárias. Depoimentos espontâneos estão reproduzidos nas caixas de texto "Palavra de Usuário", preservando-se a grafia original, sem edições ou correções. A versão integral dos depoimentos coletados estão no CD que acompanha este trabalho, no arquivo Cópia\_de\_dados\_qualitativos2.xls.

A análise preliminar deste material, quanto ao conteúdo e aos aspectos formais da construção do discurso, sugere caminhos intrigantes para novos estudos e pesquisas sobre a comunicação entre grupos provenientes de realidades sócio econômica e culturais singulares, que, através das novas tecnologias da informação e comunicação, estão gradualmente estabelecendo

novos padrões para as relações de cidaDa...a, participação política e social.



### 3. RESULTADOS

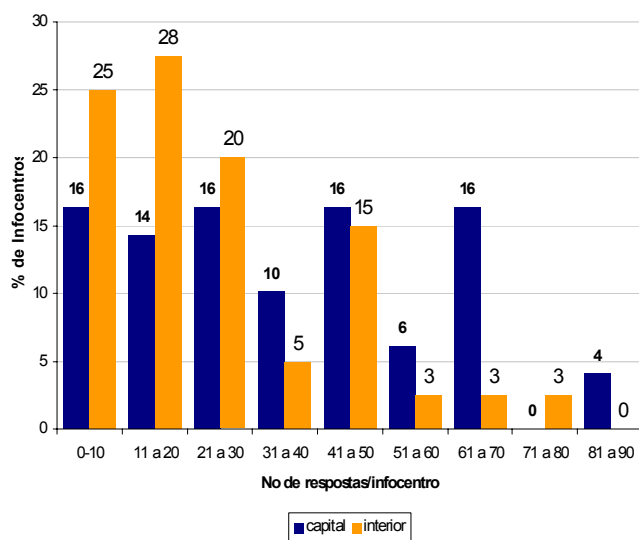
#### 3.1 A reposta dos INFOCENTROS

O Estado de São Paulo conta com 67 INFOCENTROS localizados na região do Interior e Litoral e 67 INFOCENTROS localizados na capital de São Paulo, preferencialmente nas regiões com IDH mais baixos.

As tabelas 1 (Capital) e 2 (Interior/Litoral), mostram o número de questionários válidos por INFOCENTRO, em cada uma das pesquisas. Os INFOCENTROS foram classificados em cores, de acordo com este número (gradiente de participação).

Os gráficos mostram uma comparação entre os INFOCENTROS da Capital e do Interior/Litoral em relação ao número de respondentes válidos nas pesquisas 1 e 2.

PESQUISA 1



PESQUISA 2

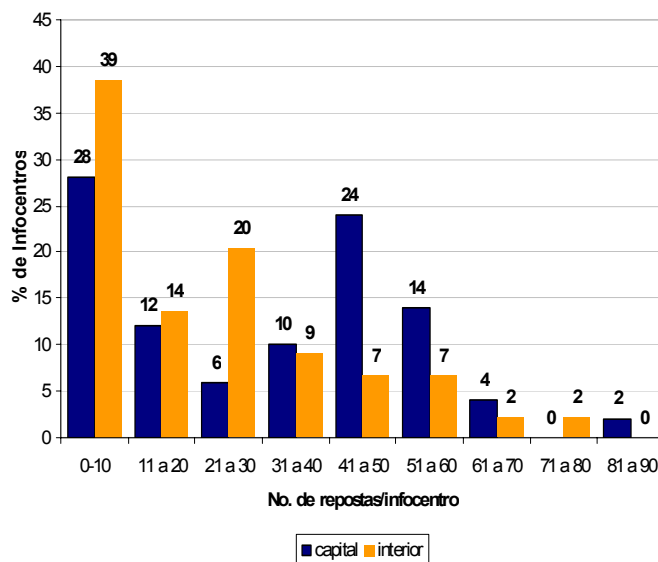


Tabela 1 – Capital

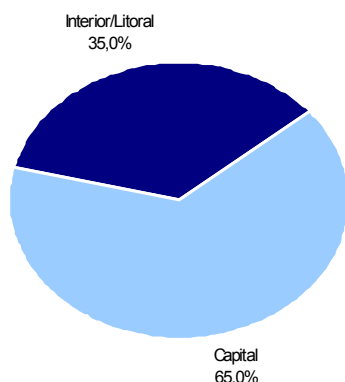
Respondentes Válidos/INFOCENTRO

CAPITAL			
INFOCENTRO	PESQ. 1	INFOCENTRO	PESQ. 2
CIC Oeste - Jaraguá	90	CIC Oeste - Jaraguá	93
APS	86	Mulheres do Jardim Colorado	70
Nossa Senhora Aparecida	68	Itajuíbe	64
9 de Julho	67	Sol Nascente	61
Jardim São Luís	67	Jardim São Luís	58
Jd. Irene	66	Nossa Senhora Aparecida	58
Mulheres do Jardim Colorado	66	Vila Cisper	56
Cidade Júlia	65	9 de Julho	55
Itajuíbe	63	Cidade Júlia	54
Vila Cisper	62	Brasil Gigante Adormecido	51
Dom Bosco	60	Vila Antonieta	51
Cenha	54	Circo Escola Grajaú	50
Cio da Terra	54	Criança Feliz	47
Circo Escola Grajaú	53	Jd. Irene	47
Infocentro Piraporinha	49	Vila Conceição	47
Brasil Gigante Adormecido	46	Luz e Vida	45
Criança Feliz	46	Vale Verde	45
Luz e Vida	46	Vila Prel	45
Ermelino Matarazzo - Saem	45	Cio da Terra	41
Vila Antonieta	44	Espaço Criança Esperança	41
Espaço Criança Esperança	43	Infocentro Parq. Ecol. Guarapira	41
Tucuruvi	42	Tucuruvi	41
Vale Verde	36	Cenha	40
Infocentro Parq. Ecol. Guarapiranga	34	APS	39
Vila Conceição	34	CIC Leste - Itaim Paulista	39
Betinho	31	Mulheres da Colúmbia	34
Vila Prel	31	Betinho	31
Clube da Turma do Parque Ecológic	30	Infocentro Piraporinha	31
Gleba do Pêssego	28	Vila Progresso	26
SUDS	26	Gleba do Pêssego	25
Vila Constança - Savic	26	SUDS	23
Sol Nascente	25	Jardim Nova Progresso	21
Mulheres da Colúmbia	24	Espaço Negro	20
Clube de Mães Criança Esperança	23	Ermelino Matarazzo - Saem	18
Tiradentes	23	Dom Bosco	17
CIC Leste - Itaim Paulista	21	Clube da Turma do Parque Ecológic	15
Espaço Negro	18	Butantã	14
CIC Norte - Jaçanã	16	Clube de Mães Criança Esperança	13
POF	16	Tiradentes	9
Jardim Nova Progresso	13	Vila Constança - Savic	7
São Judas Tadeu	13	ACHAVE	1
Vila Progresso	13	Infância Feliz	1
São Francisco de Assis	8	São Judas Tadeu	1
Vista Alegre	6	Vista Alegre	1
ACHAVE	4	ACOL	-
EMTU - São Mateus	3	Bom Prato - Santo Amaro	-
Butantã	2	CIC Norte - Jaçanã	-
ACOL	1	EMTU - São Mateus	-
Bom Prato - Santo Amaro	1	POF	-
Infância Feliz	1	São Francisco de Assis	-

Tabela 2 – Interior/Litoral

Respondentes Válidos/INFOCENTRO

INTERIOR / LITORAL			
INFOCENTRO	PESQ. 1	INFOCENTRO	PESQ. 2
Presidente Prudente	79	Presidente Prudente	71
Jaú	51	São José dos Campos	58
Araçatuba	49	Jaú	55
Piracicaba	48	Araçatuba	54
São José dos Campos	48	Piracicaba	48
Bauru	47	São Carlos	46
São Carlos	45	Bauru	44
Limeira	43	Assis	33
Cruzeiro	34	Campina do Monte Alegre	31
Votuporanga	32	Santana da ponte pensa	31
Campina do Monte Alegre	27	Cruzeiro	29
Duartina	25	Duartina	29
Ourinhos	23	Limeira	27
Piraju	23	Ourinhos	27
Potim	23	Votuporanga	25
Iaras	22	Piraju	22
Santana da ponte pensa	21	Potim	22
Andradina	18	Registro	22
Registro	16	Andradina	19
Casa Branca	15	Casa Branca	18
Itai	15	Espírito Santo do Turvo	14
Barretos	14	Lucélia	13
Botucatu	14	Botucatu	12
Penápolis	14	Paraguaçu Paulista	9
Ribeirão Preto	14	Itai	6
Paraguaçu Paulista	13	Iaras	4
Valparaíso	13	São João da Boa Vista	4
Lucélia	11	Pacaembú	3
Espírito Santo do Turvo	8	Valparaíso	3
Pacaembú	6	Ribeirão Preto	1
São João da Boa Vista	6	Bandeirantes	-
Assis	4	Barretos	-
Lavinia	4	Bebedouro	-
Bandeirantes	1	Dracena	-
Bebedouro	1	Franca	-
Dracena	1	Lavinia	-
Franca	1	Penápolis	-
Poupatempo São José dos Campos	1	Poupatempo São José dos Campos	



Dos respondentes válidos na **POnline2004**, 35% vieram do Interior/Litoral e 65% eram provenientes da Capital.

Segundo o **IBGE** a região do Interior/Litoral conta com 52% da população do Estado de São Paulo enquanto que a Região Metropolitana fica com 48% da população do Estado.

Durante a aplicação das pesquisas os relatórios diários consolidados apontaram a precariedade das conexões como principal fator dificultando a aplicação dos questionários e a transmissão efetiva dos dados coletados.

Nas reuniões e discussões (presenciais e *on line*) com os monitores, ficam evidentes os prejuízos decorrentes das falhas de conexão, não só no que diz respeito a **POnline2004**, como também em relação às demais atividades e serviços prestados pelos INFOCENTROS.

Outros fatores apontados como responsáveis pelo baixo desempenho de alguns INFOCENTROS foram sobrecarga de trabalho dos monitores, interrupções no funcionamento por problemas técnicos/manutenção de equipamentos e os horários de funcionamento menores em algumas localidades.

## 3.2. Quem é o usuário?

### Adolescentes e Jovens

76% das pessoas que freqüentam os INFOCENTROS tem menos de 25 anos de idade. São portanto, os adolescentes e jovens os principais usuários.

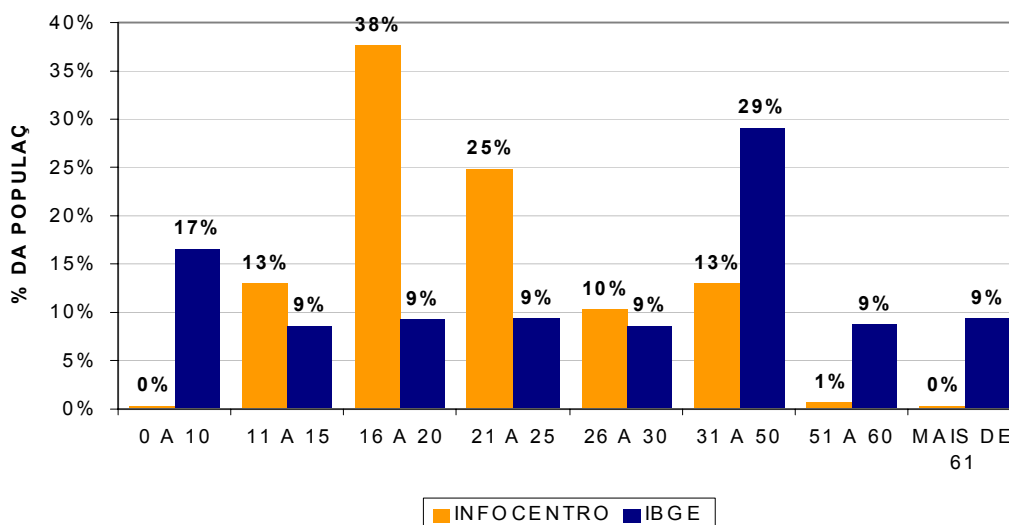
### Palavra de Usuário

*" Cada pessoa tem uma história para contar, e com certeza cada uma destas pessoas precisa e vivem em função desta tecnologia, que vai desde a dona de casa que pega uma receita de bolo até um jornalista que necessita deste espaço para elaborar seu jornal em nossa rádio local, levando através do INFOCENTRO tudo que acontece no mundo para os ouvintes."*

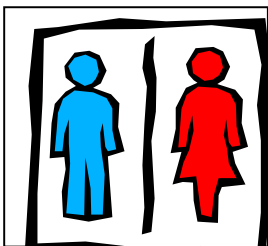
Na capital, 15% dos indivíduos tem entre 10 e 15 anos de idade, enquanto que no Litoral/Interior eles são 9%. O maior contingente está na faixa de 16 a 20 anos, correspondendo a 39% dos usuários na capital e a 35% no interior/litoral. Na faixa de 21 a 25 anos temos 22% dos usuários que moram na capital e 29% dos usuários residentes no Interior/Litoral.

Os adultos (indivíduos com mais de 26 anos) correspondem a 22% dos usuários da capital e a 26% no interior/litoral. A terceira idade comparece com menos de 1% do total de usuários.

O gráfico abaixo compara a distribuição por faixas etárias entre a população do Estado de São Paulo (IBGE) e os usuários dos INFOCENTRO, mostrando "efeito de atração" que este exerce sobre adolescentes e jovens.



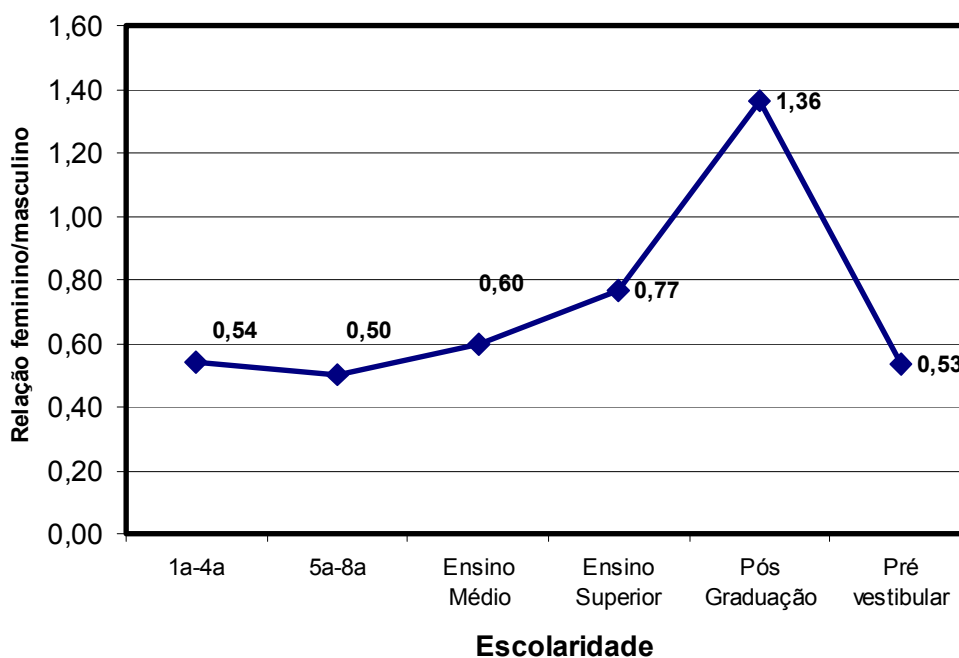
## Gênero



Os homens correspondem a 63% e as mulheres a 37% dos usuários, sendo que na população geral do Estado de São Paulo (IBGE) eles são 49% e 51% respectivamente. Esta tendência é ligeiramente mais acentuada no interior/litoral (65% e 35%) que na Capital (62% e 38%)

Na população de usuários do INFOCENTRO, a relação feminino/masculino aumenta paralelamente ao grau de escolaridade. Este dado nos sugere que a escola possa ter um papel importante na superação das complexas barreiras à inclusão digital das mulheres.

**Relação feminino/masculino por escolaridade**



## Etnia

A classificação usada nesta pesquisa foi a mesma adotada pelo IBGE: brancos, pretos, pardos, indígenas, amarelos e ignorado. Neste trabalho, é o indivíduo pesquisado quem auto-atribui a característica étnica.

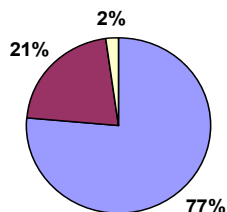
São considerados como negros ou afros-descendentes os indivíduos que se autoclassificam como pretos ou pardos. Existe uma ampla discussão e muita controvérsia sobre qual a melhor terminologia para identificar as diferentes etnias, focalizada em diferenças culturais regionais, e na distinção entre os conceitos de raça e cor da pele. Depois de consultar várias organizações que estudam a questão étnica no Brasil, optamos por trabalhar com a classificação do IBGE, porque operacionalmente, esta classificação permite fazer comparações e projeções para todo o território nacional.

A tabela 3 mostra a distribuição por etnia entre usuários dos INFOCENTROS, usuários da Capital, Interior/Litoral e população do Estado de São Paulo.

**Tabela 3**  
**DISTRIBUIÇÃO POR ETNIA**

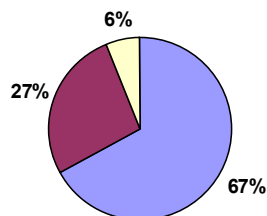
Etnia	Geral	Capital	Interior/Litoral	Est. São Paulo (IBGE)
Branco	52	44	64	70
Pretos	12	14	8	5
Pardos	30	34	23	23

Renda Familiar por Etnia: Negros  
(Pretos+Pardos)



■ até 3sm ■ 4a7sm □ 8 ou mais sm

Renda familiar por Etnia: Brancos



■ até 3sm ■ 4a7sm □ 8 ou mais sm

A renda familiar dos usuários dos INFOCENTROS, quando comparada entre os sub grupos de brancos e negros, indica que as diferenças sócio econômicas relacionadas à etnia, existentes no Brasil, se mantém para esta população.

O maior contingente de indivíduos negros entre os usuários de INFOCENTROS nas regiões da capital e do interior/litoral, em relação à População do Estado de São Paulo, pode ser explicado, em parte, pela localização dos INFOCENTROS, nas regiões menos favorecidas das cidades (menor IDH) e, portanto, em que vivem as pessoas com menor renda familiar.

Por estes resultados concluímos que os INFOCENTROS já estão desempenhando um papel importante “atraindo” e facilitando o acesso à INTERNET e à tecnologia de informação, para as pessoas que enfrentam as maiores dificuldades e limitações sócio-econômicas.

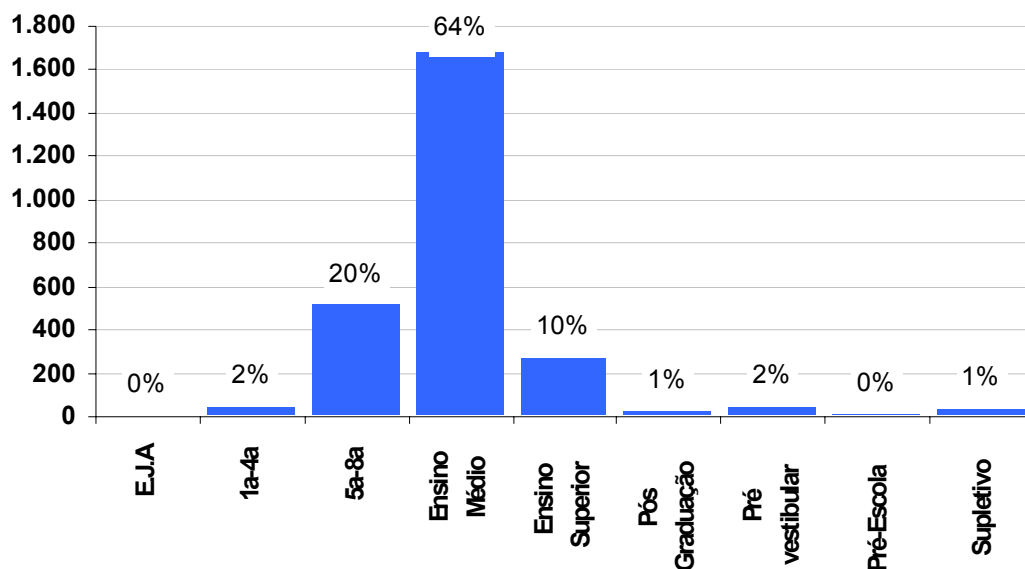
## Estado Civil

85% dos usuários dos INFOCENTROS são indivíduos solteiros, 9% são casados e 2% são divorciados. Esta distribuição é compatível com a distribuição esperada para a população do Estado de São Paulo se fizermos as correções referentes à proporção de indivíduos na faixa etária de 15 a 24 anos existentes na população e freqüentando os INFOCENTROS.



## Escolaridade

A distribuição segundo a escolaridade mostra uma concentração de indivíduos que cursaram ou ainda estão freqüentando o Ensino Médio (64% dos usuários), e reflete a distribuição por faixa etária dos usuários.



### O que diz o IBGE...

De acordo com o sistema educacional vigente, as pessoas de 14 anos de idade deveriam ter, em média, 8 anos de estudo concluídos, o que corresponderia ao término do ensino fundamental. De forma análoga, as pessoas de 17 anos de idade que idealmente estariam terminando o ensino médio, deveriam apresentar uma média de 11 anos de estudo concluídos. Todavia, na prática, o que se observou foram médias bastante inferiores. Apenas no grupo etário de 19 a 24 anos de idade a média alcançou 8 anos de estudo. Para a população de 25 anos ou mais de idade, a média caiu para 6,1 anos de estudo em função da influência da baixa escolaridade das pessoas idosas e outras marginalizadas do sistema educacional em períodos anteriores.

Em suma, não obstante os avanços detectados na alfabetização e acesso à educação das crianças e adolescentes na última década, importantes desafios ainda se impõem à efetiva melhoria do quadro educacional brasileiro. Nesse contexto, destaca-se a questão da defasagem escolar, a escolarização das crianças de até 6 anos de idade e dos adolescentes e jovens nos níveis médio e superior de ensino, principalmente no que concerne ao acesso à educação das camadas mais pobres da população brasileira.

Tabela 4

Taxa de frequência à escola ou creche (%) - população urbana (Fonte IBGE)

IDADE	Geral	0 a 6	7 a 14	15 a 17	18 a 19	20 a 24	>25
(Escolaridade correspondente à idade, <u>SEM DEFASAGEM</u> )		(P-E)	(EF)	(EM)	(ES)	(ES)	
São Paulo	29,5	40,5	98,4	87,4	48,1	24,3	4,6
Reg. Metropolitana	29,8	39,4	98,3	88,4	48,7	26,6	5,1

99% dos usuários dos INFOCENTROS com idade de 10 a 14 anos declaram estar freqüentando a escola. Na faixa de 15 a 19 anos este número cai para 82% e no sub grupo com idade entre 20 e 24 anos os estudantes correspondem a 41%. Entre os adultos, indivíduos com mais de 25 anos, 31% declaram estar estudando. Os resultados, comparados com os dados do IBGE, indicam que o INFOCENTRO concentra/atrai os indivíduos que estudam, principalmente nas faixas etárias acima de 19 anos. Contudo, a defasagem escolar também é um sério problema nesta população, a ser equacionado (Tabela 5).

Tabela 5

Defasagem escolar entre os estudantes usuários dos INFOCENTROS

Estudantes: faixa etária x escolaridade				
IDADE	EF	EM	ES	total
10a 14	98%	2%	0%	100%
15 a19	21%	75%	3%	100%
20 a24	7%	78%	15%	100%
>25	17%	61%	22%	100%



## Palavra de Usuário

*"...mas o que as pessoas mais procuram é emprego é do que mais precisamos"!!!!*

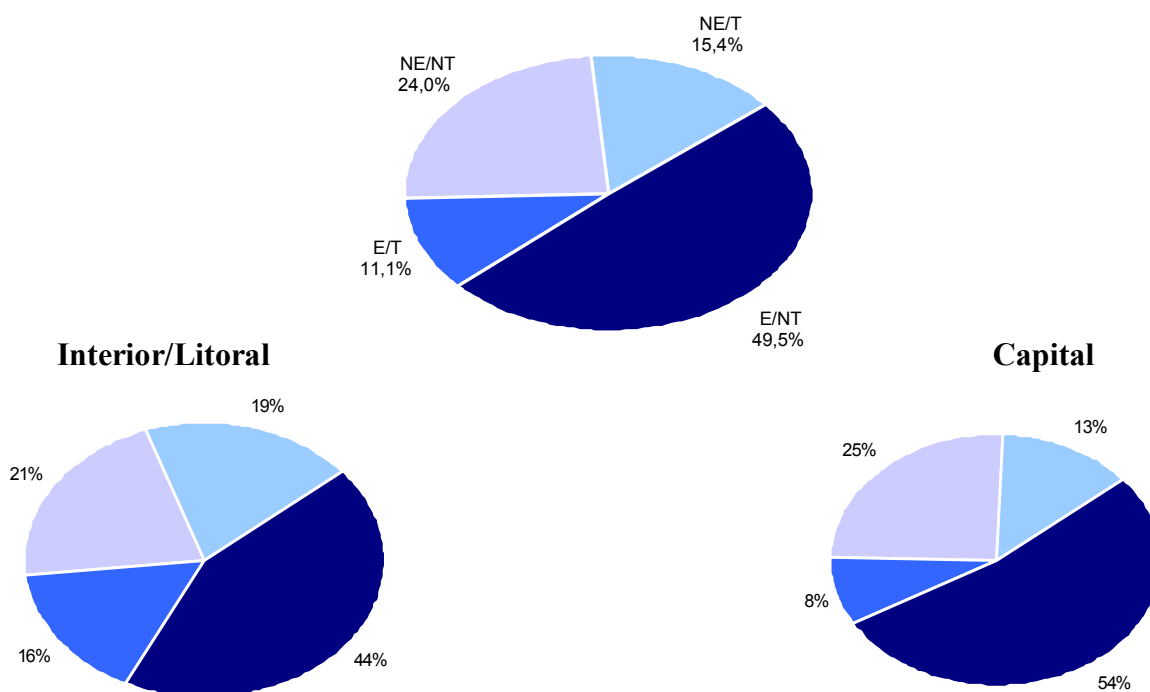
## Trabalho, emprego e renda familiar

60,6% dos usuários estão estudando e desses, 11,1% estudam e trabalham. 73,5% dos usuários não trabalham e desses 24% não estudam e não trabalham. A tabela 6 apresenta os dados completos referentes à situação ocupacional da população estudada.

**Tabela 6**  
Situação Ocupacional

Situação Ocupacional	Estuda (E)	Não estuda (NE)
Trabalha (T)	11,1%	15,4%
Não trabalha (NT)	49,5%	24%

- Comparação entre os resultados gerais e os sub grupos do interior/ litoral e da capital.

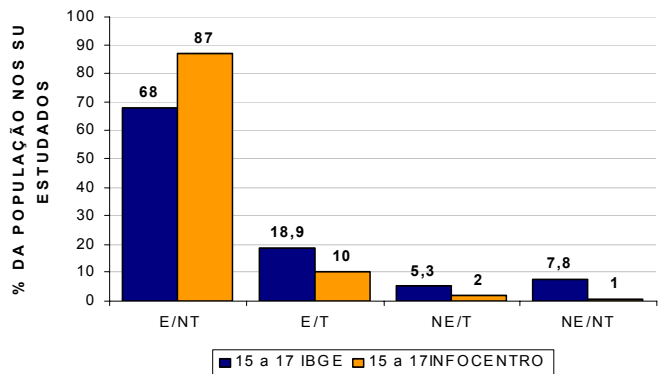


Verificamos que o contingente dos que não trabalham é maior na capital (79% dos usuários) do que no Interior/Litoral (65%). Esta diferença se dá principalmente nos sub grupos que estudam e não trabalham (E/NT). A situação ocupacional, entre outros fatores, é função da faixa etária da população; as diferenças na distribuição por idade nos sub grupos do interior/litoral e capital são provavelmente as responsáveis por este quadro.

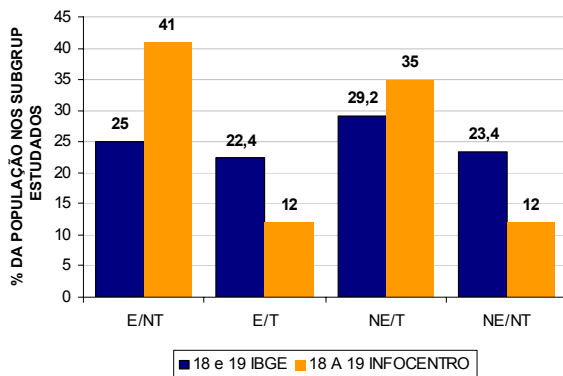
Os gráficos a seguir mostram a distribuição da situação ocupacional, em função da faixa etária, comparando a população dos INFOCENTROS e a população do Estado de São Paulo.

- Na faixa de 15 a 17 anos, os INFOCENTROS “atraem” os indivíduos que Estudam e Não Trabalham (E/NT).
- Na faixa de 18 e 19 anos predominam nos INFOCENTROS aqueles que Estudam e Não Trabalham (E/NT) e aqueles que Não Estudam e Trabalham (NE/T) aparecem em maior proporção que na população do Estado.
- Na faixa de 20 a 24 anos, a proporção dos indivíduos que Não Trabalham (NT), estudando ou não, é muito maior nos INFOCENTROS que na população em geral (66% e 35,6% respectivamente).

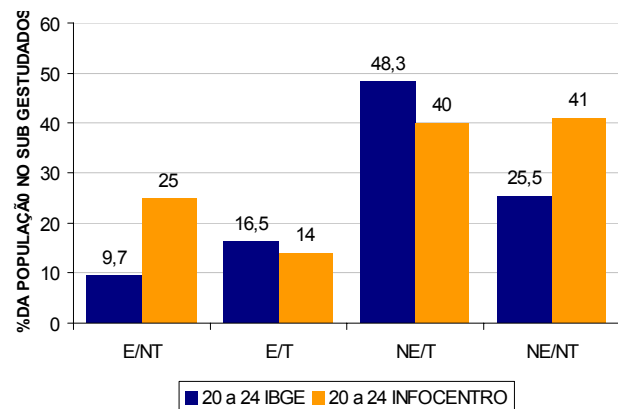
SITUAÇÃO OCUPACIONAL (15 A 17 ANOS)



SITUAÇÃO OCUPACIONAL(18 E 19 ANOS)



SITUAÇÃO OCUPACIONAL(20 A 24 ANOS)



A tabela 7 mostra a distribuição dos usuários segundo o tipo de ocupação/emprego.

Tabela 7

SITUAÇÃO DE TRABALHO	Tipo	Geral	Interior/ Litoral	Capital
<b>Trabalha</b> (geral - 26%)	Autônomo	5%	8%	3%
	Emprego com carteira assinada	10%	14%	8%
	Emprego sem carteira assinada	8%	9%	7%
	Trabalho esporádico ("bicos")	3%	3%	3%
<b>Não trabalha</b> (geral - 74%)	Estão procurando novas oportunidades...	57%	51%	60%
	Não pretendem trabalhar por enquanto	17%	13%	19%
<b>Sem resposta</b>	-	1%	2%	1%
<b>Total</b>		100%	100%	100%

Os indivíduos que declaram estar trabalhando correspondem a 26% dos usuários. Dentro deste subgrupo apenas 39% tem um emprego com carteira assinada.

Entre os que não trabalham (74% do total de usuários) – maioria (76%) declara estar em busca de novas oportunidades. Os que não pretendem trabalhar por enquanto, são os adolescentes e jovens com menos de 20 anos de idade (92% dos usuários neste sub grupo) a maioria na condição de estudantes (93%)

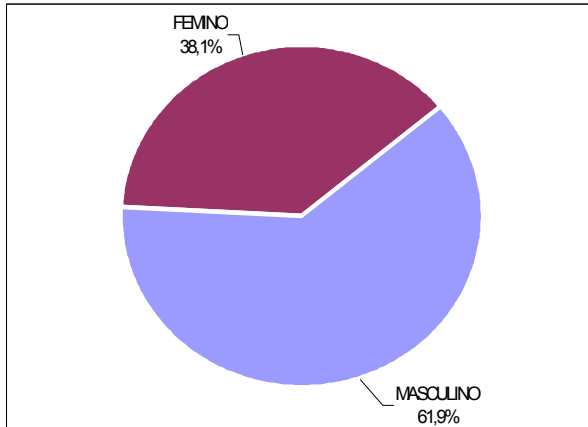
Comparação entre os subgrupos que:

Estão procurando oportunidades de trabalho

Não pretendem trabalhar por enquanto

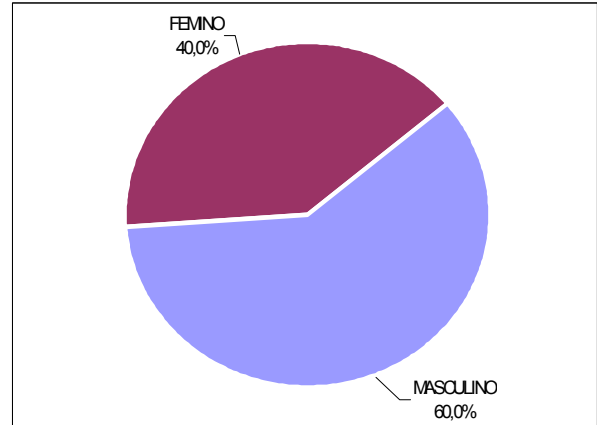
SEXO

1491



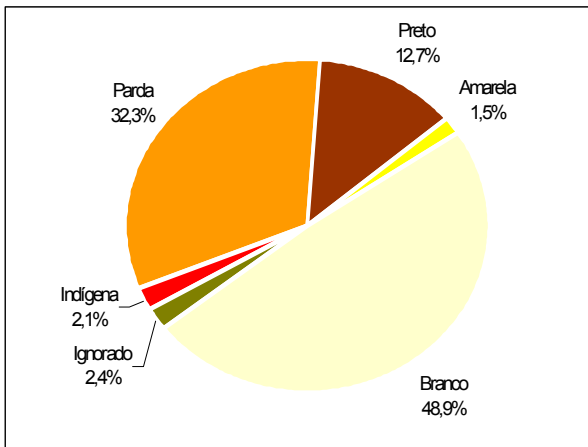
SEXO

443



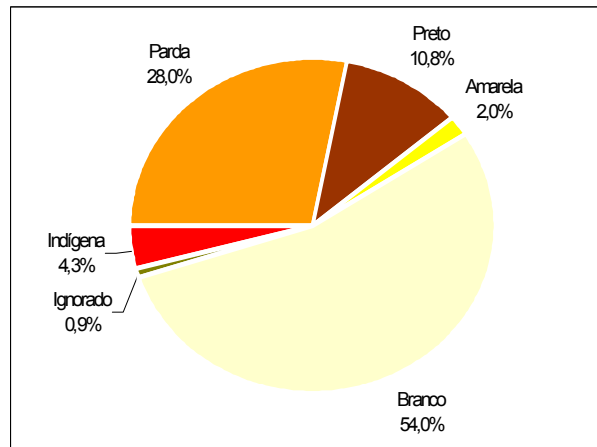
ETNA

1491



ETNA

443

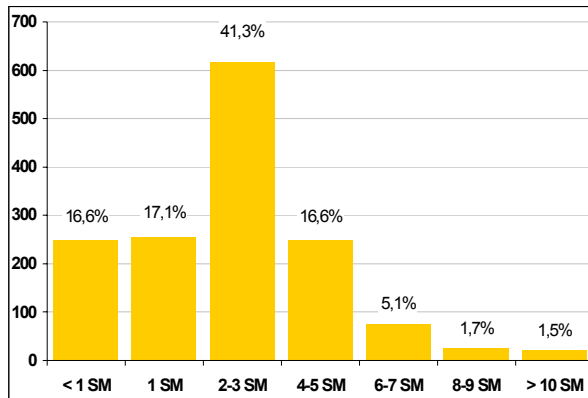


## Estão procurando oportunidades de trabalho

## Não pretendem trabalhar por enquanto

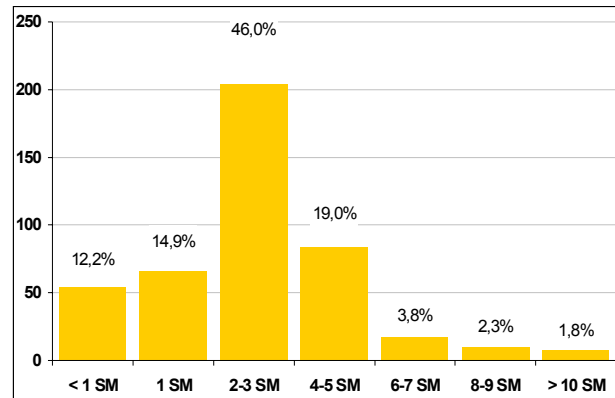
### RENDA

1491



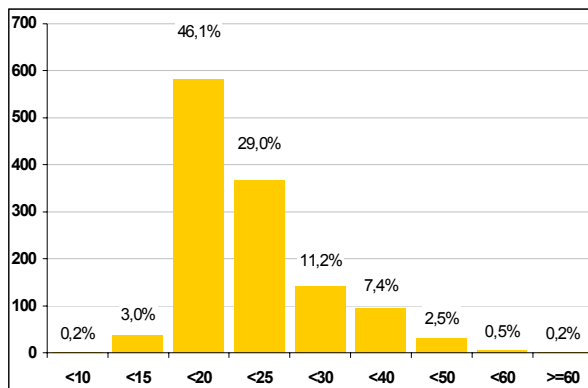
### RENDA

443



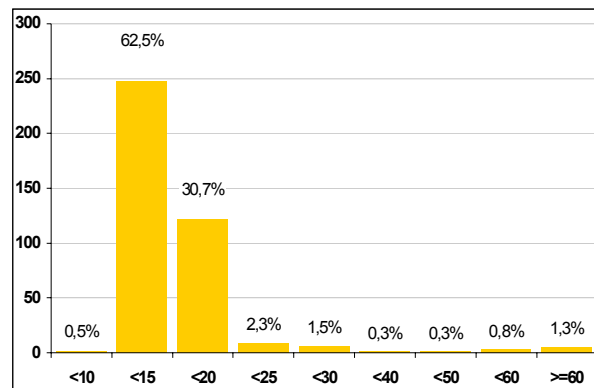
### IDADE

1264



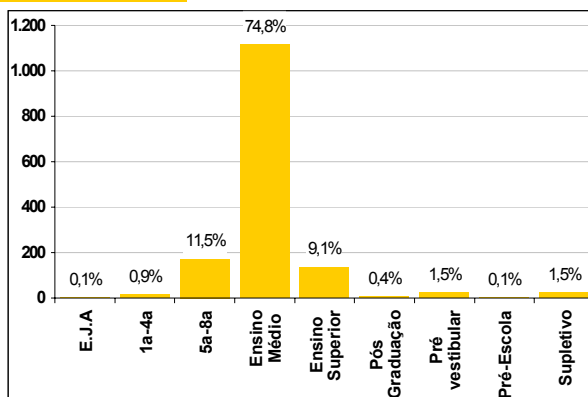
### IDADE

397



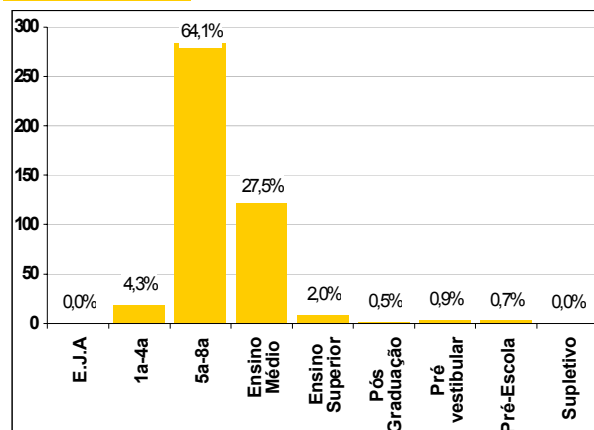
### ENSINO

1491

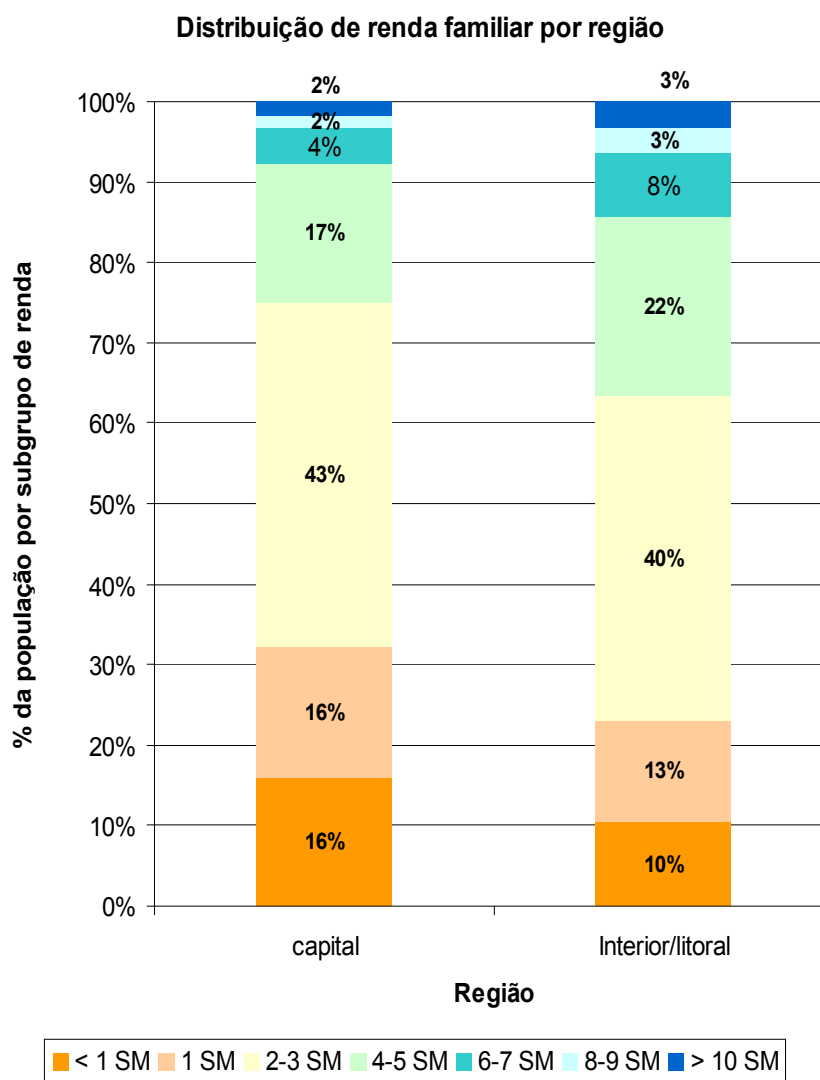


### ENSINO

443

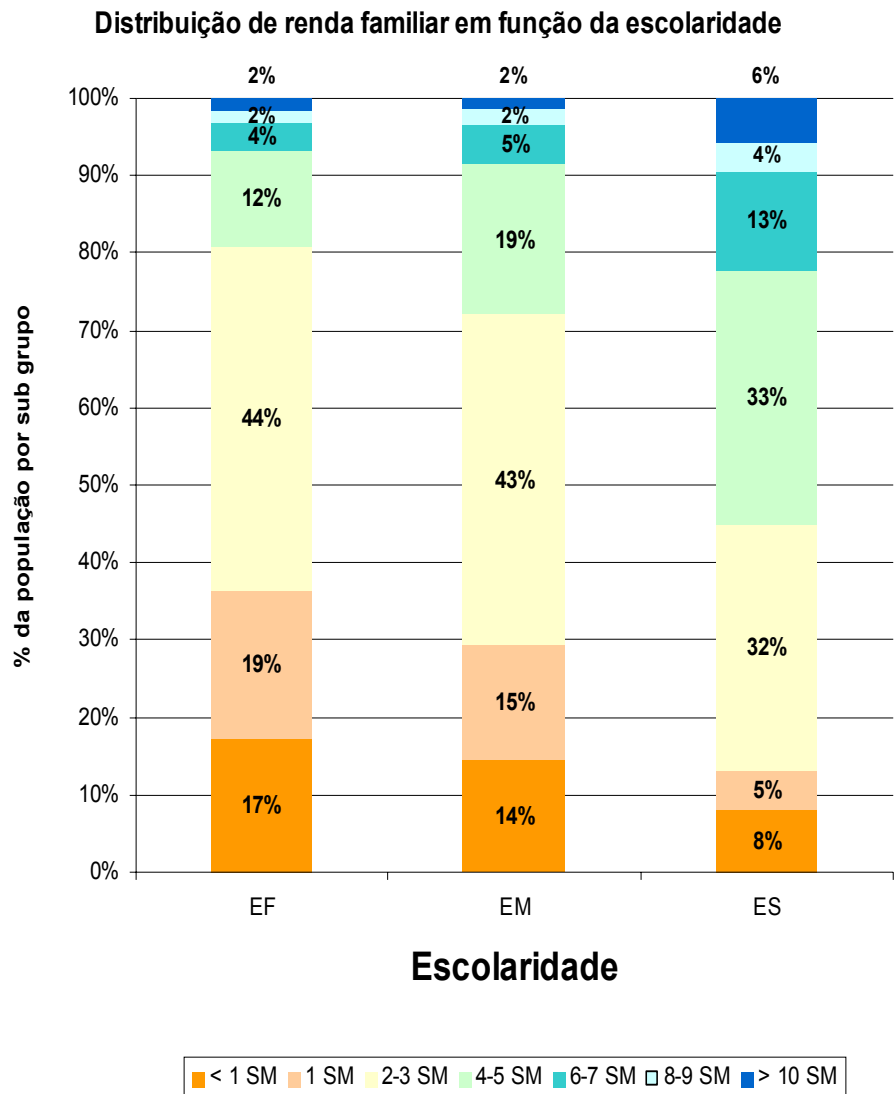


70,8% dos usuários de INFOCENTROS em todo o estado de São Paulo declaram que sua renda familiar é menor do que 4 SM . O gráfico mostra a distribuição da população estudada em função da renda familiar. Comparando os subgrupos por região verifica-se que na capital a concentração de usuários que recebem menos de 4SM é maior que no interior/litoral (75% e 63% respectivamente)





Entre os usuários com escolaridade até o Ensino Fundamental 85% tem menos de 4 SM de renda familiar. Entre aqueles cuja escolaridade é o Ensino Médio este número cai para 72% e para os que declaram grau de escolaridade Ensino Superior este número cai para 45%. O gráfico mostra a associação entre as variáveis grau de escolaridade e renda familiar.



### 3.3. Hábitos e atitudes em relação a: INTERNET, informática e aos INFOCENTROS



59% dos usuários, sentem-se entusiasmados em relação à Informática e querem aprender mais; outros 32% reconhecem que é necessário aprender (P1 – resposta estimulada).

76% declaram que o computador é um avanço que está melhorando a vida das pessoas e 16% acham que é um meio mais rápido e eficiente para se comunicar com as pessoas (P2 – resposta estimulada)

Os adolescentes e jovens (indivíduos com menos de 25 anos) escolheram com maior frequência que os adultos (indivíduos com mais de 25 anos) para a P1, a alternativa – *estou entusiasmado e quero aprender mais* - (62% e 55% respectivamente). A mesma tendência, porém, com menor intensidade, aparece para a P2 – alternativa – *o computador é um avanço que está melhorando a vida das pessoas* (76 e 74% respectivamente).

Os programas mais utilizados nos INFOCENTROS são:

Os usuários podiam escolher mais de uma alternativa. Os números representam a porcentagem de indicações sobre o total de respostas.

Navegador do INTERNET	30
Programa de Busca	19
Processador de Texto	12
Jogos	9
Som e multi mídia	8
Comunicação em tempo real	7
Editar e publicar páginas na INTERNET	5
Banco de dados	4
Planilha eletrônica	4
Outros	3

Na INTERNET, as atividades escolhidas, por ordem de preferência, são:

Os usuários podiam escolher mais de uma alternativa. Os números representam a porcentagem de indicações sobre o total de respostas.

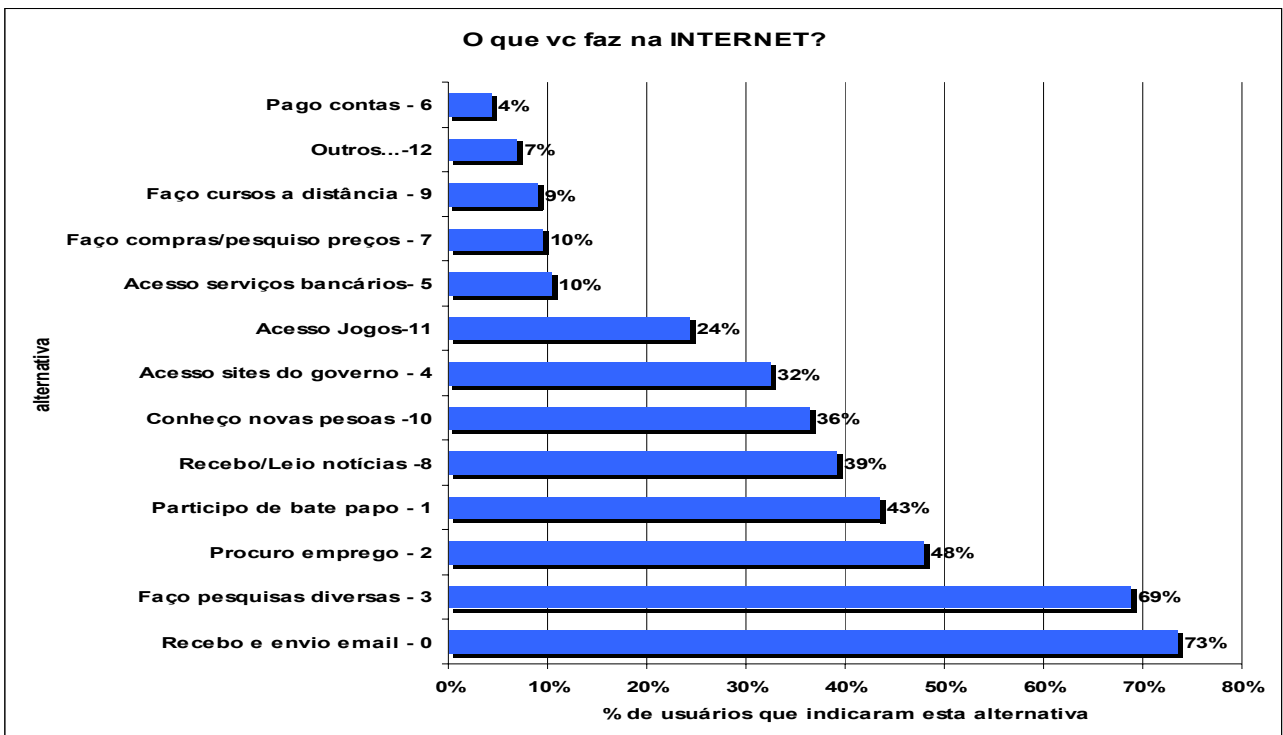
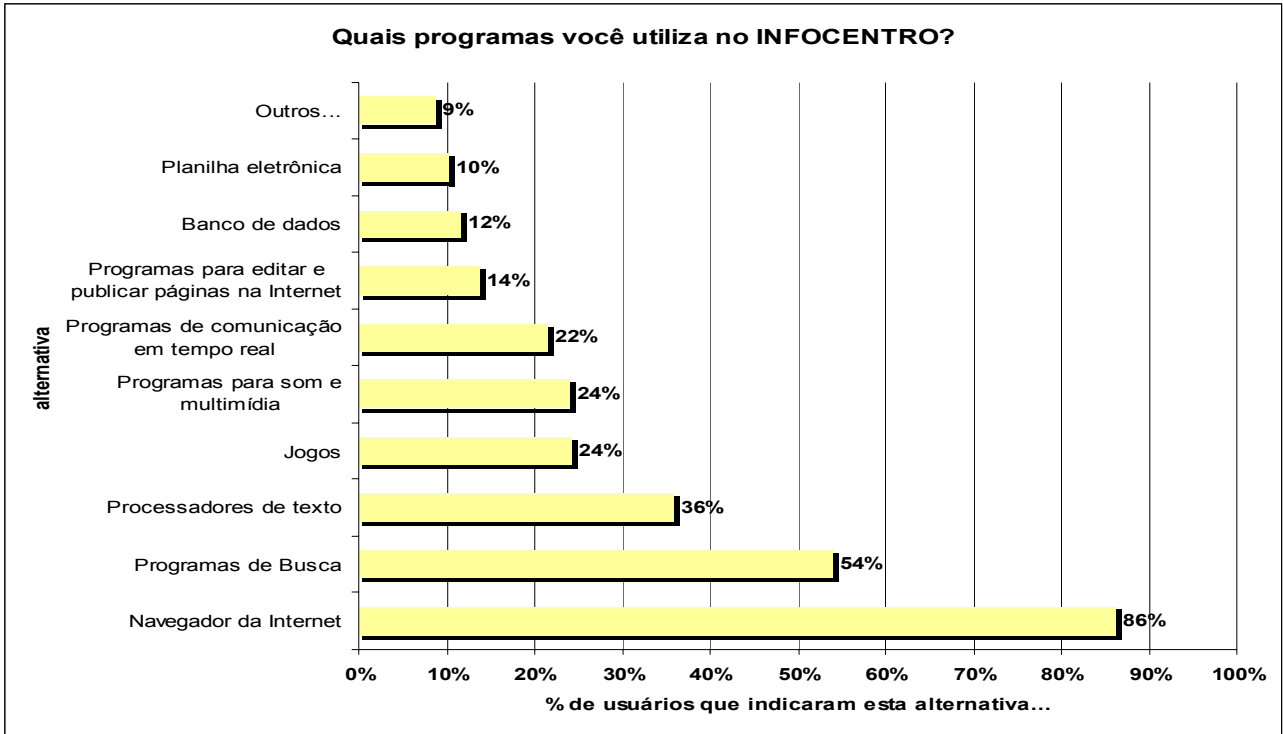
Receber e enviar e-mails	18
Pesquisas diversas	17
Procurar emprego	12
Bate-papo	11
Receber e ler notícias	10
Conhecer novas pessoas	9
Sites do governo	8
Acesso a Jogos	6
Serviços bancários	3
Compras	2
Cursos à distância	2
Outros	2
Pago contas	1

Os serviços do governo eletrônico mais utilizados são:

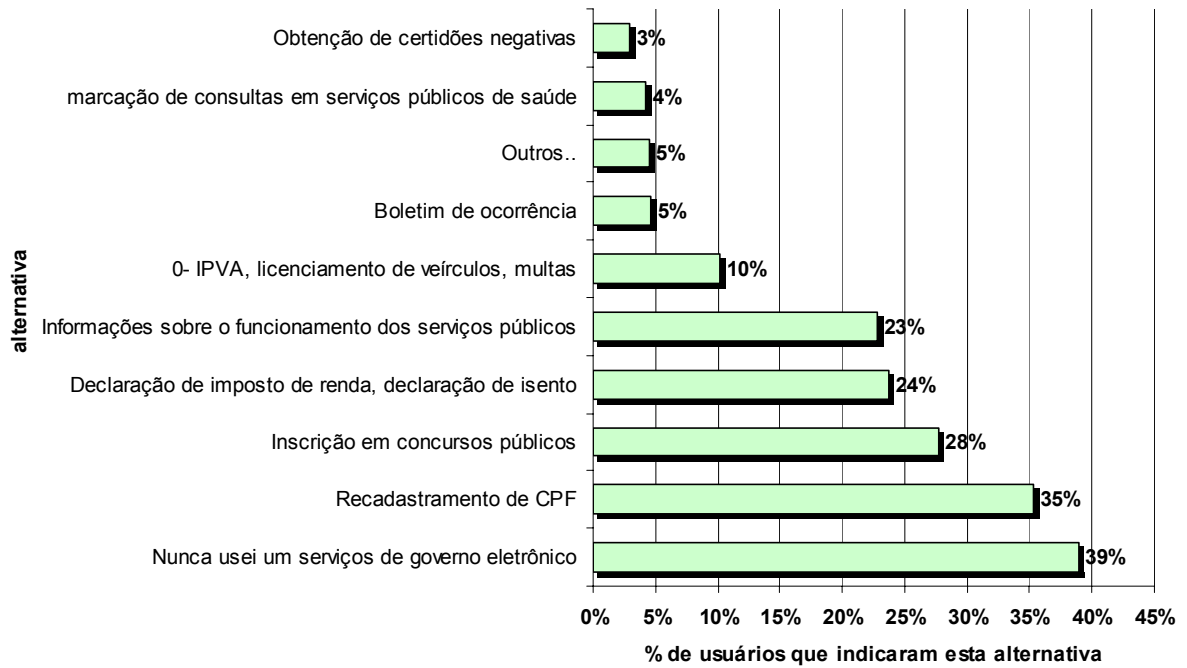
Os usuários podiam escolher mais de uma alternativa. Os números representam a porcentagem de indicações sobre o total de respostas.

Recadastramento de CPF	20
Inscrição em Concursos Públicos	16
IR, Declaração de Isento	13
Informações de Serviço Público	13
IPVA - Licenciamento de Veículos	6
Boletim de Ocorrência	3
Outros	3
Marcação de consultas	2
Certidão Negativa	2
Nunca usei os serviços de governo eletrônico	23

Nos gráficos seguintes temos as preferências dos usuários expressas em: % de usuários que escolheram uma determinada alternativa em resposta às questões 3, 4, e 5.



### Quais serviços de governo eletrônico vc já utilizou?



A interatividade foi pesquisada a partir das seguintes perguntas:



*“Você publica ou desenvolve algo na INTERNET?”*

17% dos entrevistados declaram que publicam na INTERNET, nos seguintes formatos:

Páginas pessoais. blog	41
Sites culturais	19
Sites comerciais	16
Sites de interesse comunitário	15
Outros	10



Entre os 83% dos usuários que não publicam, os motivos apontados, por ordem de frequência, são: não sei como fazer (44% das respostas), nada a dizer (27%), não tenho tempo (13%), não me interessa (12%) e outros (4%).

*“Você participa de espaços virtuais de discussão na INTERNET?”*

29% dos usuários participam de espaços virtuais. Os espaços mais frequentados são:

Bate-papo on line	46
ICQ e comunicadores em tempo real	19
Fóruns	12
Cursos à distância	11
Listas de discussão	10
Outros	2

Entre os 71% de usuários que não participam os motivos mais apontados foram: não sei como fazer (33%), nada a dizer (23%), não me interessa (23%), não tenho tempo (18%), outros (4%).

### 3.4. Avaliação dos INFOCENTROS

Os INFOCENTROS foram avaliados pelos usuários através de uma escala de 0 a 10, quanto aos seguintes aspectos: Monitores, Sala, Equipamentos & conexões e Tempo de uso & horário de funcionamento. A tabela 8 apresenta a nota média e desvio padrão atribuídos pelos respondentes da pesquisa 1.

Tabela 8  
Avaliação dos INFOCENTROS

OS MONITORES...	Nota	D.P.
1.Conhecem INFORMÁTICA	8,9	1,8
2.Ensinam Bem	8,7	2,1
3.São dedicados e atenciosos	8,8	2,0
4.Me estimulam a aprender mais	8,1	2,7
5.São pontuais	8,8	2,3
A SALA...	-	-
6.Está bem equipada	8,0	2,5
7.Está mobiliada de maneira confortável	8,7	2,1
8.Está sempre limpa e arejada	9,2	1,6
9.É um local seguro de freqüentar	9,1	1,9
EQUIPAMENTOS E CONEXÕES...	-	-
10.São rápidos e modernos e em boas condições...	7,4	2,9
11.Tem a maioria dos programas que necessito	8,2	2,6
12.O uso da impressora é adequado para...	7,1	3,5
13.Tem todos os acessórios que necessito	6,0	3,7
14.A conexão com a INTERNET é estável	7,6	3,0
15.A velocidade de conexão atende as necessidades	6,9	3,5
TEMPO DE USO /HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO...	-	-
16.30 minutos é tempo suficiente para meu uso...	5,1	3,9
17.O horário de funcionamento é adequado...	8,2	2,8
18.Eu gostaria de freqüentar aos domingos	7,8	3,7
19. Há pouca fila de espera no INFOCENTRO	5,8	3,7

Os gráficos do ANEXO V mostram o padrão de distribuição de respostas (frequência de resposta/ grau de avaliação).

### Palavra de Usuário

*“É uma boa opção para as pessoas se integrarem a informática, mas deveria ter uma quantidade maior de máquinas para que as filas de espera fossem menores. A pesquisa é interessante. Espero que surta efeitos.”*

*“Agradeço a vocês pela oportunidade que estou tendo no INFOCENTRO São Judas pois consegui um emprego através dele.”*

*“...gostei muito de responder estas perguntas e quero saber se o ACESSA São Paulo se tem como vcs verem se tem como nos acessar a INTERNET no domingo ou no sábado pois seria muito importante para nós desde já agradeço:L.S.”*

*“...nem sempre as pessoas tem recursos para acompanhar as informações dia a dia, e o INFOCENTRO nos desperta à ler mais, pesquisar mais e sabermos que na era da tecnologia temos que acessar a INTERNET e outros recursos que o universo on line nos oferece.”*

*“Toda a equipe do INFOCENTRO está de parabéns, pois graças a esta equipe, a este serviço disponível gratuitamente, eu tenho a oportunidade de estar sempre atualizada na era da informática, nos assuntos do mundo, e com possibilidades maiores de encontrar emprego, pois no momento me encontro desempregada. Assim eu estou sempre aqui no “APS” enviando meu currículo via e-mail e me cadastrando nos sites das empresas.”*

*“É muito interessante este trabalho, mas o que deixa irritado é a lentidão dos micros, poderia ser mais rápidos?”*

*“Eu achei que foi bom essas pesquisas e como eu gosto de participar de coisas assim eu quero responder mais e mais para que eu saiba bem o que eu estou fazendo para que eu fique alerta com tudo que acontece aqui no INFOCENTRO e aqui eu aprendi muitas coisas fazer sites, escrever rápido que nem eu estou fazendo agora, e etc... E aqui desejo aprender bastante.”*



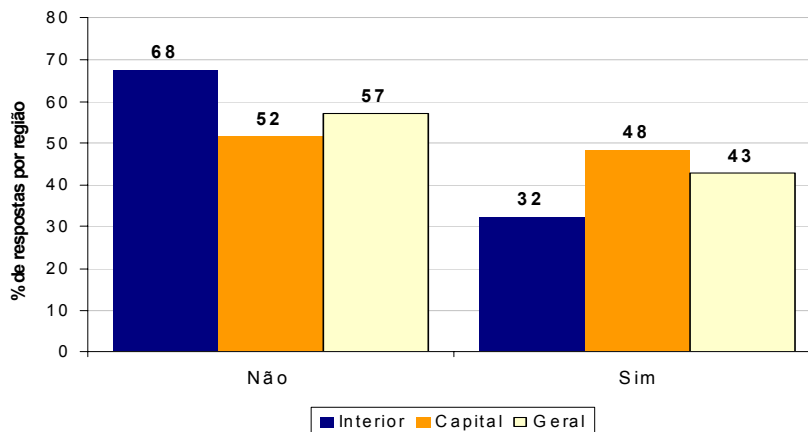
### 3.5. Percepção do usuário sobre o programa ACESSA São Paulo

43% dos usuários já utilizaram o portal ACESSA São Paulo, 57% não. Em relação ao Portal ACESSA São Paulo, as notas atribuídas pelos usuários estão resumidas na tabela 9

Descrição	Nota	D.P.
As informações são úteis	8,7	2,0
O visual facilita a compreensão do texto	8,5	2,1
O menu ...facilita a localização das informações	8,5	2,1
Os textos são claros e simples	8,4	2,1
O visual é agradável	8,4	2,2
Os links são bem selecionados	8,4	2,3
O mapa do PORTAL é facilmente compreensível	8,3	2,2
As informações são encontradas com facilidade	8,2	2,3
As informações são encontradas com rapidez	7,9	2,5

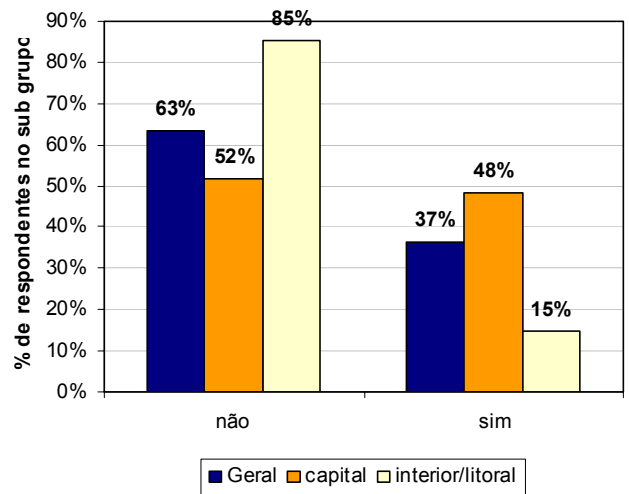
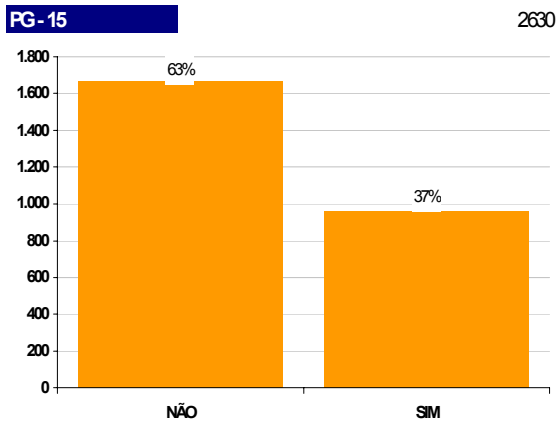
Os gráficos do ANEXO V mostram a distribuição das respostas por grau de avaliação

A porcentagem de usuários que já utilizou o Portal ACESSA São Paulo é maior na Capital que na região do Interior/Litoral,

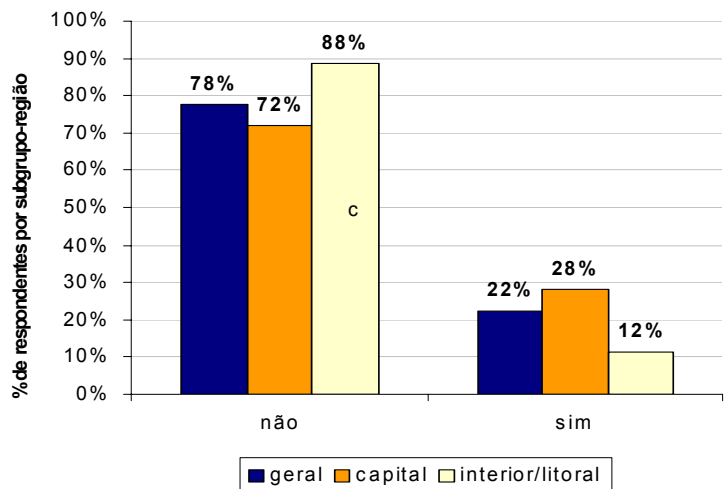
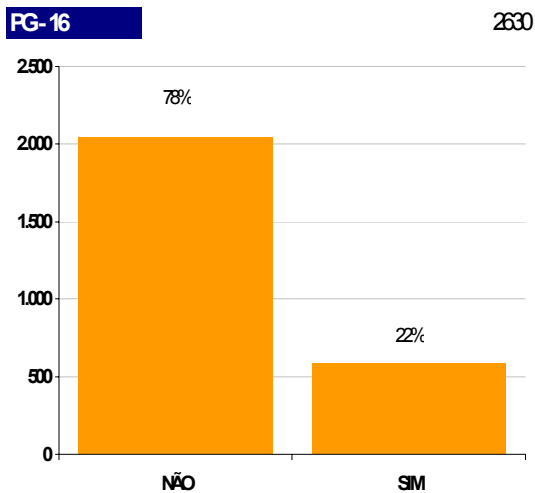


O mesmo se dá para as perguntas:

*“Você já respondeu alguma pesquisa do Fala São Paulo?”*



*“Você acompanha os resultados do Fala São Paulo?”*



Dê acordo com o grau de interesse, os usuários atribuíram as seguintes notas para os temas abordados no Fala São Paulo:

Descrição	Nota	D.P.
INTERNET e Informática	8,9	2,0
Educação	8,6	2,3
Saúde	8,5	2,3
Cultura	8,4	2,4
Sociedade, cidaDa...a e consumo	8,2	2,5
Comportamento	8,1	2,5
Emprego	8,0	3,0
Saneamento e meio ambiente	8,0	2,7
Programas de Governo	7,6	2,9

Os gráficos do ANEXO V mostram a distribuição das respostas por grau de avaliação.

### 3.6. Impacto da INTERNET na Vida Pessoal do usuário

A tabela 10 mostra o grau de concordância (média e desvio padrão) dos usuários com as afirmações que avaliam o impacto da INTERNET em sua vida pessoal.

#### Palavra de Usuário

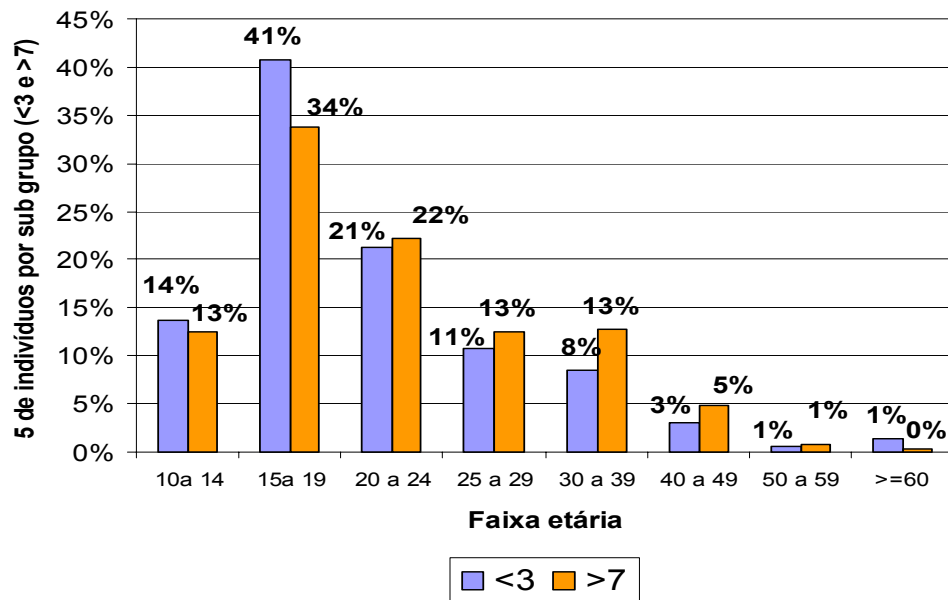
*"Achei bom e muito bacana. E acho que devia ter mais oportunidades nos sites de emprego e estudo de informática.  
1) Foi muito bom a implantação de INFOCENTROS pois nele aprendi a lidar com PC(sozinho)  
2) A comunidade tbm aprendeu muito;  
3) Falta cursos mais intensivos para que a comunidade se encaixe num mercado de trabalho mais competitivo;  
4) Deve-se por meio do INFOCENTRO recrutar usuários com conhecimentos adquiridos nos próprios INFOCENTROS para empregos (claro fazendo parcerias com empresas e órgãos públicos)."*

Descrição	Média	D.P.
Saber usar a INTERNET melhorou minha vida pessoal	8,5	2,2
Através da INTERNET consegui novas oportunidades de trabalho	4,6	3,8
A INTERNET melhorou meu desempenho profissional	7,4	3,2
Tenho mais facilidade em aprender depois da INTERNET	8,0	2,7
Estou mais informado sobre as notícias do País com a INTERNET	8,2	2,7
Participo mais da vida da comunidade depois da INTERNET	6,9	3,4
Tenho novos amigos que conheci através da INTERNET	6,4	3,9
Eu me divirto através da INTERNET	8,5	2,6
Cuido melhor da saúde usando as informações da INTERNET	6,3	3,5
Minha vida financeira melhorou depois que comecei a usar a INTERNET	3,9	3,8

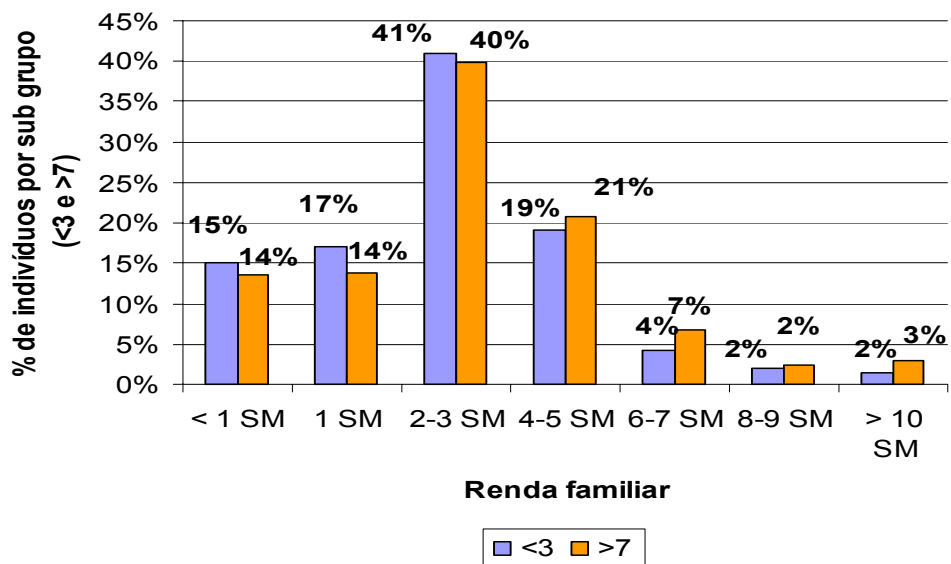
Os gráficos do ANEXO V mostram a distribuição das respostas por grau de avaliação.

Para a afirmação: "Através da INTERNET consegui novas oportunidades de trabalho", comparamos as características do sub grupos que não conseguiram novas oportunidades (nota<3) com aqueles que conseguiram novas oportunidades (nota>7).

Influência da faixa etária...

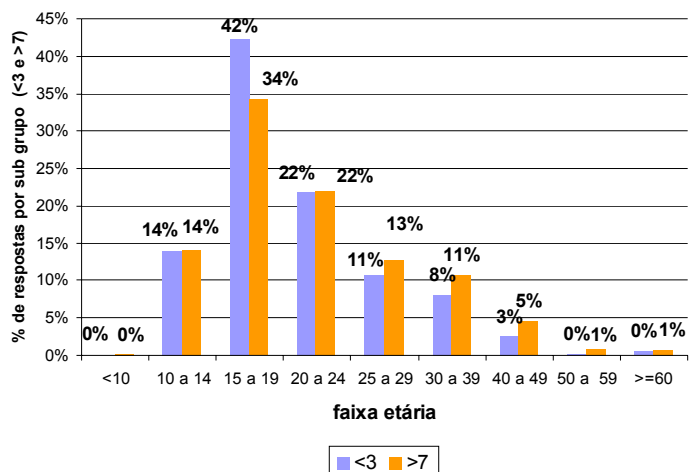
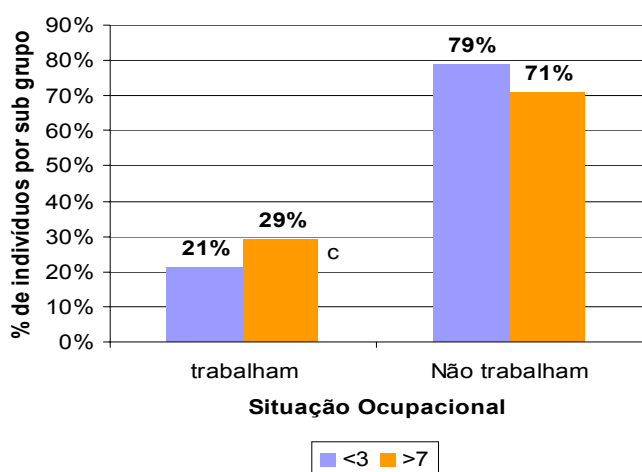


Influência da renda familiar sobre a conquista de novos empregos pela Internet



Entre os que estão conseguindo oportunidades de trabalho predominam os adultos (25 a 49 anos) nos segmentos com maior renda familiar. Para as características de gênero e etnia as diferenças encontradas não são significativas.

O mesmo tratamento de dados foi aplicado à afirmação “*minha vida financeira melhorou depois que comecei a usar a INTERNET*”. No sub grupo que não concorda com a afirmação (<3) há maior porcentagem de indivíduos que não trabalham. Neste sub grupo (<3) predominam os indivíduos na faixa etária de 15 a 19 anos.



### Palavra de Usuário

*"...O INFOCENTRO deu uma nova diretriz para meus projetos e hj sou uma pessoa que está online...conectado com outros jovens, discutindo...e principalmente aprendendo muito...Tornou-se um meio de comunicação imprevisível p/mim...se eu parasse eu ficaria louco...LITERALMENTE!*

Para as outras características, não houve diferenças significativas.

Os usuários do INFOCENTRO reconhecem os benefícios da INTERNET em seu desempenho profissional, melhora da capacidade de aprendizagem, maior acesso à informação e participação na vida comunitária. Além disso, e principalmente para os adolescentes e jovens, os INFOCENTROS desempenham uma importante função de lazer e socialização. Por sua localização (regiões de baixo IDH) constituem-se em opções de divertimento seguro para uma população carente de alternativas de lazer (vide mapa da Juventude)<sup>3</sup>

## Palavra de Usuário

*"Tudo que tenho para dizer é complexo, se nesse momento eu não estivesse usufruindo de INTERNET estaria na rua pensando besteiras, que quem sabe amanhã não poderia estar aqui novamente."*

*"Sou voluntária na Associação Criança Feliz e vejo como as pessoas gostam e procuro divulgar para todos. Acho que é uma maneira de tirar nossos filhos da rua, eles aprendem e desenvolvem conhecimentos".*

Quando perguntamos: - *"Como você se sente sendo usuário do INFOCENTRO?"* - as respostas mais freqüentes são:

- ✓ Aprendo coisas novas;
- ✓ Uso o tempo para me divertir;
- ✓ Estou progredindo e melhorando minhas oportunidades de trabalho;
- ✓ Uso o tempo para conhecer novas pessoas.

Estes resultados indicam que na percepção dos usuários os INFOCENTROS vem se constituindo como espaços de aprendizagem, acesso a lazer e melhores oportunidades de trabalho. Em contraponto, existe a percepção, principalmente para o grupo "em busca de novas oportunidades de trabalho", de que a vida financeira e os tão desejados empregos ainda não chegaram.

92% dos usuários divulgam os INFOCENTROS para parentes e amigos. Sendo assim, além das funções já citadas, identifica-se um alto potencial como centro difusor e articulador de idéias e projetos.

### 3.6. Impacto da INTERNET na Vida Comunitária

#### Palavra de Usuário

*Acredito que nada é 100%, mas a procura da perfeição sempre deve existir... todos tem direito de usufruir desse trabalho que é importante para manter informada nossa comunidade, nossa cidade, etc... é mais fácil com informação os mais simples entenderem que direitos buscar quando são de certa forma lesados pelos considerados mais fortes... e com certeza sua busca de justiça não será em vão... faria com certeza uma nação digna para todos viverem em*

92% dos usuários reconhecem que a vida da comunidade mudou depois da INTERNET. Entre as mudanças mais apontadas (resposta estimulada) estão:

- ✓ Os usuários podem usufruir os benefícios da INTERNET;
- ✓ Os adolescentes não ficam mais na rua;
- ✓ A comunidade está mais bem informada;
- ✓ A comunidade está mais articulada.

Contudo, 79% dos usuários não participam de outras atividades na entidade em que está localizado o INFOCENTRO, indicando que o acesso à INTERNET e à informática são o principal atrativo, para este público.

57% dos usuários não conhecem as lideranças de sua comunidade. Este fato é mais intenso na região do Interior/Litoral que na capital.

Aqueles que conhecem as lideranças comunitárias, atribuíram as seguintes notas:

Descrição	Nota	D.P.
Capacidade de Atuação	8,4	2,3
Iniciativa	8,4	2,3
Qualidade de Comunicação	8,4	2,5
Atenção com os problemas da comunidade	8,1	2,7
Capacidade de Inovação	8,1	2,6
Articulação Política	7,5	2,9

A atuação dos voluntários foi avaliada como ótima/boa por 90% dos usuários.



## 4. CONCLUSÕES

### 4.1. Os usuários e a Inclusão Digital/Social

- Do ponto de vista da inclusão digital, os INFOCENTROS estão desempenhando um papel importante no Estado de São Paulo, garantindo o acesso gratuito à INTERNET, às populações das comunidades mais carentes.
- O usuário do INFOCENTRO é formado em sua maioria, por adolescentes e jovens, em busca de oportunidades de inserção no mundo do trabalho, aperfeiçoamento pessoal e profissional.
- As mulheres freqüentam menos os INFOCENTROS do que os homens.
- A população atendida está, em sua grande maioria, localizada entre os estratos de baixa renda, cumprindo assim um dos objetivos mais importantes deste serviço público.
- A maioria dos usuários dos INFOCENTROS ainda não utiliza plenamente os programas interativos de comunicação e expressão oferecidas pela INTERNET. Os principais motivos apresentados são “*não sei*” e “*não tenho o que dizer*”.
- Os usuários percebem os impactos positivos do acesso a INTERNET em seu cotidiano em termos de desenvolvimento profissional, maior facilidade em aprender, maior acesso a informações.
- Os usuários não encontram mudanças positivas em sua vida financeira, nem maior acesso a novos postos de trabalho em função do uso da INTERNET, indicando, a não realização de

expectativas (fundamentadas ou não) em relação aos serviços dos INFOCENTROS e acesso à INTERNET.

## 4.2. Avaliação dos INFOCENTROS

- Os INFOCENTROS são avaliados de forma positiva por todos os segmentos da população atendida. Permitindo o acesso amplo à INTERNET, desempenham funções importantes para as comunidades nas áreas de promoção da aprendizagem, acesso a informações, notícias serviços públicos. Constituem-se ainda em alternativa de lazer, reconhecidas pelos pais, como espaço seguro e que mantém os adolescentes longe das ruas.
- Conexões lentas e instáveis são apontadas como a principal dificuldade de infra-estrutura, prejudicando principalmente as atividades interativas (cursos, fóruns, publicação na internet, etc..)
- O tempo de utilização é entendido pela maioria dos usuários como insuficiente, agravado pelas dificuldades decorrentes da velocidade de conexão com a INTERNET. As filas para o atendimento são motivo de desistência principalmente na população com mais de 30 anos de idade,
- Horários de funcionamento alternativos poderiam ser considerados para atender necessidades de grupos especiais, tais como: mulheres, idosos, adultos que trabalham, etc..
- Monitores e voluntários são muito bem avaliados pelos usuários.
- Os programas ACESSA São Paulo e FALA São Paulo são pouco conhecidos na capital e menos ainda na Região do Interior/Litoral, Merecem maior atenção e investimentos em divulgação, na medida em que são positivamente avaliados pelos usuários que sabem de sua existência.

### Palavra de usuário

*"Eu gostaria de saber se tem condições de ter um computador para atendimento preferencial, para mulheres com crianças e deficientes e idosos. o lugar é excelente, muito bom mas falta isso."*

- Os serviços de Governo Eletrônico são ainda sub utilizados. Destacam-se os serviços da Receita Federal (IR e declaração de isento) e as inscrições para concursos públicos.

### 4.3 Adolescência, juventude e primeiro emprego

#### Palavra de Usuário

*"Foi uma boa oportunidade para expressar o que penso sobre o governo, pois a informática é o meio mais rápido de se comunicar sobre o emprego.*

*Muitos jovens que vão sair do 3º. colegial como eu precisa de um emprego."*

- A situação ocupacional dos usuários do INFOCENTRO reflete de maneira contundente a crise do emprego que vive o Brasil como um todo.
- Os jovens procurando oportunidades trabalho, são o maior contingente de usuários em todos os INFOCENTROS.
- Uma parcela significativa dos usuários (24%) está na condição “não estuda e não trabalha” e tem como escolaridade o Ensino Médio (81% deste subgrupo) e Superior (7% deste sub grupo) – ou seja, são pessoas com nível de instrução razoável para as condições do País e, que mesmo assim, não encontram nenhuma ocupação (estudo ou trabalho).
- Os usuários atribuem um papel importante aos INFOCENTROS como espaço alternativo capaz de abrir caminhos para adolescentes e jovens, nos quais seja possível romper a perversa associação entre exclusão social, acesso ao mercado de trabalho, desesperança em relação ao projeto de vida e drogas, marginalidade e violência.
- Os INFOCENTROS tem potencial (estrutura e vocação) para desempenhar um papel importante na questão do trabalho/emprego, fortalecendo as conexões entre os usuários e as organizações sociais (públicas, privadas e do terceiro setor) capazes de gerar novos conhecimentos, oportunidades de trabalho e renda. Um

dos caminhos possíveis para interferir de forma efetiva nesta questão, e dentro do campo de atuação específico dos INFOCENTROS passa pela implantação de sistemas públicos para mapeamento e aproximação entre as competências e demandas locais.

- Esta função potencial já faz parte das expectativas dos usuários em relação à atuação dos INFOCENTROS, como comprovam as inúmeras sugestões e solicitações recolhidas em mais de 4800 depoimentos espontâneos. Escritos em uma linguagem própria, simples, direta e muitas vezes emocionada, mostram o que é desejado pelo usuário, e indicam o que pode e deve ser feito.

### **Palavra de Usuário: Seleção de Sugestões**

**(a íntegra dos depoimentos encontra-se no CD que acompanha este trabalho, no arquivo dados\_ qualitativos.xls)**

*Achei muito interessante. Tenho intenção de futuramente participar e ajudar a comunidade. Participando de questões sociais e procurando o bem em comum para todos.*

*Bom gostei muito de poder dar à minha opinião sobre nosso infocentro. Bom ele não é perfeito mas é muito melhor do que pagar para usar a internet achei esse um dos melhores programas do governo até aqui, continuem ensinando o conhecimento e a melhor forma de fazer um amanhã melhor para nosso estado, e conseqüentemente para nosso país muito obrigado pela oportunidade espero sempre que puder estar colaborando.*

*Esta pesquisa é muito importante para sabermos dar mais valor a tecnologia que a cada dia que passa se renova e junto com ela as pessoas. Hoje em dia é necessário que o profissional tenha pelo menos uma noção em informática pois é o que está fazendo parte da nossa sociedade, quando estamos em busca de um emprego na maioria das vezes exigem algum tipo de curso por isso devemos parabenizar o infocentro por nos dar oportunidade de realizar cursos gratuitos e acesso a internet em busca de empregos, concursos etc. obrigado pela oportunidade.*

*Eu acho muito importante este projeto para nós jovens que estamos aprendendo a informática por que já é um conhecimento para o nosso futuro profissional e porque já podemos ter mais*

*vantagem para arrumar serviço por que tudo eles pedem se voce sabe alguma coisa de computador ja e o meio de aprender mais O ACESSA São Paulo, hoje, para mim, faz parte da minha vida como uma necessidade diária de suma importância.*

*Uma das minhas prioridades nos computadores do Infocentro, por exemplo, é enviar, no mínimo 10 curriculums diários via internet, até mesmo por falta de dinheiro (devido ao desemprego para o pagamento de passagem ônibus/trem/metrô) para a entrega pessoal nas empresas.*

*Gostei muito de participar com isso estou aprendendo muitas coisas que la fora não tive a oportunidade de aprender.*

*trabalho na área da saúde(agente comunitário de saúde)e gostaria que o governo disponibilizasse material(impressos)relacionados ao tema(saúde).  
quanto ao infocentro-seria ótimo se o governo tentasse mais parcerias para inaugurar mais infocentros,pois na periferia nem todos tem condições de pagar média de R\$5,00 para acessar 1 hora de internet!!!  
espero que esta mensagem seja passada ao responsável da área(informática/inclusão digital) do governador geraldo alkimin.*

*Acredito que para melhor andamento do info-centro,deveria ter cursos,para que os jovens pudesse desfrutar,principalmente os que não tem condições financeiras de pagar.O jovem nessecita disso para não entrar p/ o mundo da marginalidade.Se isso acontecer vou ficar muitíssimo feliz pela minha comunidade.Obrigada!*

*as pessoas envolvidas nos infocentros tem muita garra,muitos projetos mas falta ajuda para poder por em pratica e ajudar mais ainda nosso bairro que é tão carente.Deveria existir mais cursos nos infocentros tanto para jovens quanto para idosos,assim melhorariamos a educação de todos.*

*na minha opiniao o acessa sao paulo tem que ter mais ofertas de emprego,cultura,e abri um espaco para jovem e adolescente.*

*Achei interessante poder expressar minha opiniaõ.Gostaria de pedir mais novidades sobre a Escola do Futuro da USP, seus cursos para professores de Artes Pláticas,visando aliar meus conhecimentos de Artes Visuais à tecnolia atual.Tenho muitas idéias e não sei como adaptá-las èsta nova linguagem.Meu contato com a informática é retrito pelo tempo e por não poder ter um acelerador ,speed, para otimisar meu tempo.Sugiro que o programa ACESSA~SAÕ PAULO aborde mais a programação dos centros culturais de cada bairro. Obrigada, Heloisa.Espero receber logo as novidades que sugeri.Até mais, Heloisa.*

*E acho que devia ter mais oportunidades nos sites de emprego e estudo de informatica Olha eu achei muito importante, mas gostaria que "'na parte que fala do emprego" falta mais alguma como por exemplo um convenio com empresa solicitando vagas.  
Sem mais grato. Reinaldo Sacramento.*

*E otimó pois nos conhecemos mais e nossas habiliddes pois pretendo arrumar um emprego a internet nesse requisito e outros é fundamental.*

*Eu fui dos quase pioneiros deste infocentro, uma das melhores entidades que os superiores do pico da piramide puderam fazer para a comunidade, existem pessoas que chegam aqui e reclamam que algumas crianças ficam realizando sites de joguinhos, musiquinhas e outros mais, mas estas mesmas poderiam estar nas ruas arrumando brigas, confusões, usando drogas, dando trabalho aos seus Pais, isto serve também para pessoas de 21 anos em diante para que possam aprender coisas novas e ser um grande cidadão, eu mesmo consegui um bom emprego aqui no infocentro do Jd São Luis, e ao mesmo tempo agradei todas as pessoas que me ajudaram neste período de angustia quando olhava para minhas contas a Pagar e o desespero batia em meu coração, hoje estou utilizando os computadores, porque tive um acidente futebolístico e estou 3 meses afastado da empresa*

*Acredito que o Acesso SP vai resgatar muitas crianças e adolecentes do mundo do crime e os mesmos ter suas famílias e com adoração em primeiro lugar de DEUS.*

*abraços  
Alberto*

*A PESQUISA FOI MUITO INTERESSANTE POIS ELA SERVIU PARA VER CONSEITOS DA SOCIEDADE E PARA TRAZER PROJETOS PARA OS LOCAIS ONDE CESTÃO INSTALADOS OS INFOCENTROS...*

*MORO NA ZONA LESTE ITAQUERA, ESTOU DESEMPREGADO E ESTOU COM MUITAS DIFICULDADES DE CONSEGUIR UM EMPREGO TENHO 18 ANOS E TENHO O 2º GRAU COMPLETO... NO ANO PASSADO PARTICIPEI DE UM CONCURSO DA USP (REDAÇÃO REDES DO FUTURO) E FUI UM DOS CLASSIFICADOS MAIS INFELIZMENTE SORTEARAM O PREMIO E O GANHADOR FOI OUTRA PESSOA... GOSTARIA MUITO DE TER UMA RESPOSTA DE VOSES, GOSTARIA MUITO QUE VOSES POSSESSEM ME AJUDAR A CONSEGUIR O MEU PRIMEIRO EMPREGO*

*Acesso mais site sobre emprego e oportunidade de trabalhos, pois me encontro desempregado, e o tempo de disponho de 30 minutos me impede de ficar navegando por outros, sites, gostaria de conhecer melhor sobre este site, para isso, poderia se acessado em meu próprio e-mail, pequenas reportagens, com resumos de noticias e melhores esclarecimentos, desde que, como eu informei, sejam resumos pois não disponho de muito tempo.*

*Orientadora, e aguça a vontade de conhecer o trabalho do infocentro dentro da sociedade. Desejo e peço que esta oportunidade continue para os cidadãos. Que não seja encerrado o Infocentro, principalmente aqui nas região da zona leste. Dependendo exclusivamente desde acesso para meu atualizar e primordial conseguir emprego, trabalho. Obrigada.*

*O sistema acessa está de parabéns pelo fim de informar a comunidade, falta as recursos como executar um trabalho escrito, falta cursos para gerar empregos diretos e indiretos, falta mais divulgações encontramos jovens e adultos de todos os niveis.*



*Para mim está pesquisa foi de muito interesse para mim.  
Através desta pesquisa o meu melhoramento aumentou ainda mais, pois através dela eu fico sabendo que eu sou de grande importância para o crescimento do país.  
Através do acesso livre a internet eu estou tendo grandes possibilidades de emprego. Com ela também eu utilizo as ferramentas necessárias para serem utilizadas no meu curso, como por exemplo a tradução de palavras, textos para o idioma English.*

*O que mais me interessa é que tenha cursos de informática aqui no Infocentro de Presidente Prudente. Cursos básicos e avançados com professores qualificados para ensinar tudo a respeito dos programas de Informática ou pelo menos o principal e tirar todas as dúvidas. No meu caso é Curso Avançado de Animação, Criação e Designer de Games, os programas de Informática são: FLASH MX, 3D STUDIO MAX, MAYA e LITHWAVE.  
Se não for possível então, por favor, eu peço uma bolsa de estudos grátis e um computador grátis que suporte esses programas gráficos, pois não trabalho, não tenho computador e não tenho experiência ou oportunidades de arrumar emprego e fazer tudo isso que quero.  
Ricardo Vieira da Silva - Presidente Prudente - SP*

*EU GOSTEI DA PESQUISA, POIS EU ACHO MESMO A INFO-CENTRO MUITO BOA POIS A PESSOAS QUE NÃO TEM COMPUTADOR EM CASA, PERDE CHANSSSES DE CONSEGUIR UM BOM EMPREGO, POIS NEM PRECISA SER UM BOM EMPREGO UM EMPREGO DE INICIO JA É UM BOM COMEÇO, MAS EU ADORO O INFO-CENTRO!*

## 4.4. A visão dos Monitores

Os monitores...

- 1) Participaram ativamente das discussões, quer seja na forma presencial (monitores da capital) quer seja *on line* (monitores do interior/litoral), mostrando empenho e dedicação ao trabalho, não só de atender ao usuário, mas também questionando e refletindo sobre as dificuldades e soluções possíveis;
- 2) Identificam nas condições de infra-estrutura (conexões, manutenção de equipamentos) as maiores dificuldades responsáveis por prejuízos no desempenho de alguns INFOCENTROS (vide gradiente de desempenho - tabelas 1 e 2);
- 3) Reconhecem a necessidade de capacitações específicas para atender algumas demandas de sub grupos de usuários. Exemplos: como montar programas para facilitar a participação de mulheres, programas especiais para quem está procurando emprego, como lidar com a questão dos jogos na e pela Internet nas condições de cada INFOCENTRO , etc..
- 4) Reconhecem a falta de uma cultura de troca de experiências, reflexão e desenvolvimento de projetos coletivos através da rede e ao mesmo tempo mostram-se receptivos à implantação de atividades nesta direção.
- 5) Solicitam condições que promovam maior integração entre lideranças/monitores/usuários, e identificam na pesquisa um instrumento que está permitindo que eles conheçam melhor as necessidades dos usuários. Citação: “...nos permite ter uma visão

*maior em relação a opinião dos usuários e podemos avaliar o que podemos melhorar nos atendimentos dos mesmos.”*

- 6) Por atuarem junto ao usuário, dão indicações valiosas sobre as relações e motivações que se estabelecem entre eles e os INFOCENTROS e principalmente sobre as questões concretas que devem enfrentar no dia a dia.. Por exemplo: *“Os adultos não tem paciência de esperar na fila, desistem e vão embora”, “Já freqüentaram mulheres casadas com filhos pequenos... ou deixam no colo... ou eu tenho que vigiar...”, “A juventude está bem mais predominante por estar mais acostumada com esta era informatizada, então as pessoas mais velhas se sentem envergonhadas ou até mesmo sem jeito”, “Se deixamos os adolescentes usarem muito os jogos, logo atrás vem o traficante”*

A apresentação da visão de cada um dos monitores, tornou possível traçar um panorama mais preciso, que separa as questões gerais, daquelas decorrentes de circunstâncias locais. Citamos como exemplo trecho extraído do *CHAT* com monitores do Interior/litoral, em que se discutia o uso da INTERNET na busca de empregos: *“As empresas daqui (Interior/Litoral) não disponibiliza esse tipo de serviço. E quando deixa o currículo cadastrado na net, não há procura.... digo por experiência própria. Fiz até um teste. Me cadastrei no ....( empresa de recolocação no mercado) ... e coloquei o endereço daqui de Ata, e nada. Então resolvi alterar o endereço colocando um de São Paulo, então recebi telefonemas, e-mails, enfim.... foi apenas um teste...”*

Do mesmo modo que nos depoimentos dos usuários, há, também na visão dos monitores, muita controvérsia sobre a quem serve o INFOCENTRO e de que formas ele deve atender a seu público alvo. Expressões do tipo *“eles ficam batendo papo e perdendo tempo”, ou “adolescentes tem tempo livre e ficam em sites de jogos atrapalhando quem precisa trabalhar.”* e *“muitas pessoas procuram entretenimento pela net... as vezes não tem micro em casa disponível, então vem aqui para ouvir música, ver charge, mandar cartão e e-mails para os conhecidos...”* são exemplos de situações onde a diversidade de interesses, visões e necessidades precisam ser articuladas, negociadas até que se atinjam objetivos comuns, pelos quais todos os atores sociais se sintam autores e responsáveis.

Os procedimentos usados contribuíram para organizar o fluxo de informações, conscientizar os monitores sobre as diferentes realidades e visões do papel dos INFOCENTROS e mobilizá-los em torno da construção de consensos, que levem a

- 1) entender melhor as demandas e necessidades de cada grupo social,
- 2) desenhar programas, atividades e serviços que atendam não só a demandas gerais mas também a necessidades locais específicas
- 3) compartilhar visões e construir coletivamente as prioridades destes serviços –

As maiores dificuldades encontradas na experiência descrita foram:

- 1) Fazer com que as pessoas tenham clareza sobre as etapas necessárias até que sejam atingidos os objetivos finais de cada ciclo de aperfeiçoamento/ transformação: levantar dados, analisar, atribuir significados, identificar prioridades, negociar, implantar, reavaliar e.... levantar dados, ...
- 2) Planejamento e execução da logística cuidadosa de modo que os tempos coletivos seja respeitados. Isto significa que os treinamentos de facilitadores, a entrega de materiais de apoio, avisos e lembretes, horários planejados precisam ser rigorosamente cumpridos, pois são sustentação indispensável a todo o processo.

Os resultados desta primeira experiência nos animam a propor para um próximo ciclo a ampliação de sua abrangência, incluindo numa rede cada vez mais ampla todos os atores sociais interessados na questão – INFOCENTROS e inclusão digital.

## 5. SUGESTÕES E ENCAMINHAMENTOS POSSÍVEIS

Os resultados e conclusões da **PONLINE2004** apontam para encaminhamentos possíveis em torno de 3 eixos:

Eixo 1 - Aperfeiçoamento constante dos serviços prestados pelos INFOCENTROS.

Eixo 2 - Ações para promover a inclusão digital de subgrupos específicos, que ainda não conseguem ter acesso aos INFOCENTROS.

Eixo 3 - Promoção da articulação das redes sociais através das vias eletrônicas, de modo a responder criativamente a demandas da população, que se expressam através dos INFOCENTROS, mas cuja solução ultrapassa os seus limites de ação.

## Eixo 1 – Aperfeiçoamento constante dos serviços prestados

Podemos dividir as ações necessárias em:

1) Monitoramento permanente através de indicadores de desempenho dos serviços prestados. A **PONLINE2004**, fornece uma série destes indicadores que, aplicados periodicamente, dão aos gestores parâmetros objetivos para acompanhamento da evolução da qualidade dos serviços e satisfação dos usuários.

2) Investimentos em infra-estrutura –

- conexões mais rápidas e estáveis (banda larga) – agilizando o acesso e permitindo que o usuário faça mais no tempo disponível.
- ampliação do número de equipamentos disponíveis – focalizando principalmente os INFOCENTROS em que o tempo de espera (filas) começa a se constituir em um problema.

2) Capacitação e Aperfeiçoamento profissional (interno)

- Lideranças Comunitárias – as lideranças são pouco conhecidas pelos usuários em geral (57% dos entrevistados desconhecem a liderança de sua comunidade). A situação varia de acordo com o INFOCENTRO e alguns, com excelente desempenho geral, chegam a ter mais de 75% de usuários que desconhecem a sua liderança. Neste sentido, é necessário estabelecer programas de capacitação e instrumentação em torno de temas específicos, tais como: Comunicação Pública, Imagem organizacional, articulação política e de redes sociais.

- Monitores – fortalecer a rede de monitores, estimulando discussões , trocas de experiências através da INTERNET e a atualização constante em relação a programas e serviços de interesse dos usuários.
- Relação Lideranças Comunitárias e Monitores - tanto nas discussões com os monitores, como nos relatos espontâneos dos usuários fica evidente um certo grau de disfunção na relação lideranças-monitores. Trabalhar em rede traz concretamente novos modelos de relações profissionais e coloca em situação de conflito aqueles com maiores dificuldades em adaptar-se a estes novos padrões. Programas de esclarecimento e capacitação especialmente desenhados para estes profissionais (monitores e lideranças) podem melhorar sensivelmente o desempenho de todos. Entre os temas mais urgentes estão: Gestão de pessoas, Governança, Liderança versus chefia, Trabalho em equipe: negociação e articulação, Processos de tomada de decisões em instituições de interesse público ( ongs, oscips, governo).

### 3) Capacitação dos usuários

- Um número considerável de usuários sub utiliza as possibilidades de interação através da INTERNET , tais como blogs, publicações, participação em fóruns e listas de discussão, etc.. Os motivos apontados: “não sei como fazer” ou “não tenho o que dizer”, mostram que é preciso ampliar as ações educativas (orientação e informação) através de cursos *on line*, oficinas dirigidas, e projetos coletivos em que os usuários percebam melhor



os ganhos decorrentes destas novas formas de interação social.

4. Comunicação e Divulgação - Os programas ACESSA São Paulo, FALA São Paulo, Governo Eletrônico e os próprios INFOCENTROS são avaliados de forma positiva pelos usuários. Porém, a maioria desconhece sua existência. São necessários investimentos em comunicação, informando e divulgando toda a gama de serviços oferecidos através dos INFOCENTROS.

## Eixo II - Ações para promover a inclusão digital de subgrupos específicos, que ainda não conseguem ter acesso aos INFOCENTROS.

A inclusão digital dos sub grupos que ainda permanecem “fora dos INFOCENTROS”, depende da criação de condições estruturais para promover o acesso e facilitar a transposição de barreiras. Horários especiais, condições de apoio, divulgação, além da implantação de produtos e serviços dirigidos às demandas específicas estão entre as possibilidades de atuação a serem consideradas.

### Inclusão Digital e Gênero

A dificuldade de acesso aos INFOCENTROS é maior no grupo das mulheres que dos homens. Programas para estimular e facilitar o acesso de mulheres já são realizados em alguns INFOCENTROS, com resultados animadores. É recomendável promover uma discussão ampla sobre a questão gênero e inclusão digital, focalizada em: 1) divulgação das experiências de sucesso que já estão acontecendo, 2) demandas específicas de cada comunidade, 3) desenho de ações para incentivar a participação das mulheres nos INFOCENTROS a partir da identificação dos fatores que dificultam esta participação. Campanhas aproveitando datas especiais, tais como: 8 de março – Dia Internacional da Mulher, 12 de maio Dia das Mães, etc..  
contibuem de forma decisiva para conscientizar e mobilizar a população.

## Inclusão Digital e Faixa etária

As demandas da população adulta (>30 anos), que não frequenta os INFOCENTROS, sua motivação, fatores limitantes e facilitadores do uso da INTERNET, devem ser objeto de um projeto de pesquisa específico para desenhar planos de ações que promovam sua inclusão digital.

Especial atenção deve ser dada à chamada Terceira Idade (>60 anos), um contingente crescente da população e que certamente poderá conquistar melhores padrões de qualidade de vida e inserção social através da INTERNET.

## Eixo 3 - Promoção da articulação das redes sociais através das vias eletrônicas

### Desafios do mundo do trabalho

A inserção no mundo do trabalho depende da interação entre uma série de fatores: macroeconômicos, políticos e sócio culturais. As soluções certamente transcendem os limites de atuação dos INFOCENTROS. Contudo, a abrangência, estrutura em rede e missão dos INFOCENTROS, dão a estes núcleos uma condição privilegiada para promover ações de fortalecimento da rede social, ampliando as oportunidades de trabalho e geração de rendas nas comunidades em que atuam.<sup>4</sup>

A aplicação de pesquisas baseadas nos modelos de avaliação de capital social proposto pelo Banco Mundial fornecerão os parâmetros para planejamento de ações locais de fortalecimento das redes.

Pensando no número de pessoas (adolescentes, jovens e adultos) em busca de oportunidades, que visitam os INFOCENTROS, não trabalham nem estudam e, principalmente, no seu potencial de realização, é que sugerimos a implantação de projetos que atendam aos seguintes objetivos:

- Criar uma rede de troca de experiências e oportunidades no mundo do trabalho, através de instrumentos na Internet, que facilitem o acesso à informação, a circulação da mesma e a produção local de conhecimento, gerando um sistema dinâmico de

distribuição/divulgação do conhecimento produzido entre as várias comunidades que interagem entre si.

- Abrir um debate abrangente sobre o mundo do trabalho, mapeando e registrando os saberes de cada comunidade.
- Implantar um modelo colaborativo de construção do conhecimento, troca de experiências e oportunidades de trabalho nas comunidades onde estão instalados os INFOCENTROS.
- Desenvolver/Ampliar/Atualizar o capital social das comunidades alvo .
- Facilitar a geração de novos modos de organização do trabalho, baseados nos princípios de desenvolvimento sustentado, ampliando as oportunidades de inserção no mercado e tendo como consequência, melhores condições de vida para a população atendida.

São projetos mobilizadores dos saberes da comunidade, colocando a inteligência coletiva a serviço da geração de melhores condições de vida para todos

# ANEXOS

## ANEXO I - QUESTIONÁRIOS

---

### Hábitos e atitudes dos usuários em relação à Informática, INTERNET e INFOCENTROS

P1 - Como você se sente em relação à Informática?

0. Estou entusiasmado e quero saber muito mais.
1. Reconheço que é necessário aprender a usar.
2. Sou obrigado a aprender para poder estudar e/ ou trabalhar.
3. Acho tudo muito difícil e complicado.

P2 - O que o computador representa para você?

0. É um avanço da tecnologia que está melhorando a vida das pessoas.
1. Um jeito mais rápido e eficiente para me comunicar com as pessoas.
2. Ajuda em algumas coisas e complica em outras.
3. Só atrapalha a vida das pessoas que agora têm que aprender muito mais para poder fazer as mesmas coisas.
4. Não tenho opinião a respeito.

P3 - Quais programas você utiliza no INFOCENTRO?

0. Processadores de texto
1. Planilha eletrônica
2. Banco de dados
3. Navegador na INTERNET
4. Programas de Busca
5. Programas para som e multi mídia
6. Programas de comunicação em tempo real
7. Jogos
8. Programas para editar e publicar páginas na INTERNET
9. Outros...

---

**P4 - O que você faz na INTERNET?**

0. Recebo e envio e-mail
1. Participo de Bate Papo
2. Procuo emprego
3. Faço pesquisas diversas
4. Acesso sites do governo (IR, boletim de ocorrência, informações)
5. Acesso os serviços bancários
6. Pago Contas
7. Faço compras/ pesquiso preços
8. Recebo/ Leio noticias
9. Faço cursos à distância
10. Conheço Novas pessoas
11. Acesso jogos
12. Outros...

**P5 - Quais serviços do governo eletrônico você já utilizou?**

0. IPVA, licenciamento de veículos, multas.
1. Declaração de imposto de renda, declaração de isento.
2. Obtenção de certidões negativas.
3. Recadastramento de CPF.
4. Boletim de ocorrência.
5. Marcação de consultas em serviços públicos de saúde.
6. Informações sobre o funcionamento dos serviços públicos.
7. Inscrição em concursos públicos (Polícia Militar , etc..).
8. Outros...
9. Nunca usei um serviço de governo eletrônico.



## Interatividade

---

**P6 - Você desenvolve ou publica algo na INTERNET?**

0. Não
1. Sim

**P7 - Se sim, o que você já publicou?**

0. Sites comerciais
1. Página pessoal, blog ou fotoblog
2. Sites de interesse comunitário
3. Site cultural
4. Outros...

**P8 - Se você nunca publicou na INTERNET, aponte os motivos...**

0. Não tenho nada a dizer
1. Não me interessa
2. Não sei como fazer
3. Não tenho tempo
4. Outros...

**P9 - Você participa de espaços virtuais de discussão na INTERNET?**

0. Não
1. Sim

**P10 - Se você não participa de espaços virtuais de discussão na INTERNET, quais os motivos?**

0. Não tenho nada a dizer
1. Não me interessa
2. Não sei como fazer
3. Não tenho tempo
4. Outros...

---

**P11 - Se sim, quais espaços virtuais participa?**

0. Fóruns.
1. Listas de discussão.
2. ICQ ou outros comunicadores em tempo real.
3. Salas de bate papo *on line*.
4. Cursos à distância.
5. Outros...

## **Avaliação dos INFOCENTROS**

---

**PI2 - Como você avalia os serviços apresentados pelo INFOCENTRO?** Em uma escala de 0 a 10 indique ao lado de cada afirmação o seu grau de concordância, sendo 10 para concordo plenamente e 0 para discordo completamente.

### **Os monitores...**

0. Conhecem Informática.
1. Ensinam bem.
2. São dedicados e atenciosos.
3. Me estimulam a aprender mais.
4. São pontuais.

### **A Sala do INFOCENTRO...**

5. Está bem equipada.
6. Está mobiliada de maneira confortável.
7. Está sempre limpa e arejada.
8. É um local seguro para freqüentar.

### **Equipamentos e conexão com a INTERNET...**

9. Os computadores do INFOCENTRO são rápidos, modernos e estão em boas condições de uso.
10. Os computadores do INFOCENTRO tem a maioria dos programas que necessito.
11. O uso da impressora é adequado para as minhas necessidades.
12. Tem todos os acessórios que necessito (webcam, scanner, microfones, fones de ouvido).
13. A conexão com a INTERNET é estável.
14. A velocidade de conexão atende as minhas necessidades.

### **Tempo de uso e Horário de INFOCENTRO**

15. Trinta minutos por vez é tempo suficiente para o meu uso dos computadores
16. O horário de funcionamento é adequado às minhas necessidades
17. Eu gostaria de freqüentar o INFOCENTRO aos domingos
18. Há pouca fila de espera no INFOCENTRO.

**Avaliação do  
Programa  
Acessa São Paulo**

---

**P13 - Você já utilizou o Portal Acessa São Paulo?**

- 0. Não
- 1. Sim

**P14 - Em relação ao Portal Acessa São Paulo, gostaríamos de saber sua opinião para os tópicos abaixo:**

Em uma escala de 0 a 10, indique ao lado de cada afirmação o seu grau de concordância, sendo 10 para concordo plenamente e 0 para discordo completamente

- 0. Os textos são claros e simples.
- 1. As informações são encontradas com facilidade.
- 2. As informações são encontradas com rapidez.
- 3. As informações são úteis.
- 4. O visual é agradável.
- 5. O visual facilita a compreensão do texto.
- 6. A distribuição de conteúdos (mapa do site) é facilmente compreensível.
- 7. O menu de acesso aos diferentes serviços facilita a localização das informações.
- 8. Os links são bem selecionados.

**P15 - Você já respondeu alguma pesquisa do Fala São Paulo?**

- 0. Não
- 1. Sim

**P16 - Você acompanha os resultados do Fala São Paulo?**

- 0. Não
- 1. Sim

---

**PI7 - Os assuntos abordados no Fala São Paulo interessam a você? Dê sua nota aos seguintes temas:**

- 0 - Comportamento (jovem, adulto, etc..)
- 1 - Saúde
- 2 - Emprego
- 3 - Programas de Governo
- 4 - Cultura (lazer, entretenimento, atualidades, etc..)
- 5 - INTERNET e Informática
- 6 - Educação
- 7 - Sociedade (cidaDa...a, consumo, etc..)
- 8 - Saneamento e Meio Ambiente

## **Impacto da INTERNET na vida pessoal dos usuários**

---

### **PI8 - O acesso à INTERNET mudou a sua vida?**

Faça uma comparação de sua vida pessoal em dois momentos: antes do INFOCENTRO e depois do INFOCENTRO, ao saber utilizar a INTERNET. Em uma escala de 0 a 10 indique ao lado de cada afirmação o seu grau de concordância, sendo 10 para concordo plenamente e 0 para discordo completamente.

0. Saber usar a INTERNET melhorou a minha vida pessoal.
1. Através da INTERNET consegui novas oportunidades de trabalho.
2. A INTERNET melhorou meu desempenho profissional.
3. Tenho mais facilidade em aprender depois da INTERNET.
4. Estou mais informado sobre as notícias do País com a INTERNET.
5. Participo mais da vida desta e de outras comunidades usando os recursos da INTERNET.
6. Tenho novos amigos que conheci através da INTERNET.
7. Eu me divirto muito através da INTERNET.
8. Cuido melhor de minha saúde usando as informações que obtenho na INTERNET.
9. A minha vida financeira melhorou depois que comecei a usar a INTERNET.

### **PI9 - Sendo usuário do INFOCENTRO , você sente...**

0. Utilizo este tempo para aprender coisas novas.
1. Utilizo para me divertir.
2. Uso meu tempo para aprender coisas novas.
3. Utilizo o tempo para melhorar as condições de minha comunidade.
4. Exerço e/ ou pratico melhor minha cidadania.
5. Progredindo e melhorando minhas oportunidades de trabalho
6. Estou perdendo meu tempo
7. Não sei dizer

---

**P20 - Você divulga o INFOCENTRO para seus parentes e amigos?**

0. Não

1. Sim

**P21 - No INFOCENTRO, além de acessar livremente a INTERNET, você gostaria de utilizá-la em outras atividades?**

0 - Não

1 - Sim

**P22 - Então de quais atividades você gostaria de participar? (questão aberta)**

**Impacto da  
INTERNET na vida da  
Comunidade**

---

**P23 - Você acha que a INTERNET mudou a vida de sua comunidade?**

- 0 - Não
- 1 - Sim

**P24 - O que você acha que mudou?**

- 0. Os usuários podem usufruir o acesso à INTERNET (pesquisas, envio de e-mails, busca de empregos, etc..)
- 1. Há mais grupos de discussão sobre a qualidade de vida no bairro.
- 2. As pessoas passaram a se conhecerem melhor e a resolverem problemas em conjunto.
- 3. Os adolescentes não ficam mais na rua.
- 4. Pais e filhos estão mais próximos.
- 5. A comunidade está mais bem informada.
- 6. A comunidade está mais articulada.
- 7. Outros ....

**P25 - Que outras atividades existem no INFOCENTRO além do acesso livre à INTERNET?**

- 0. Participo de listas de discussões sobre os problemas da cidade.
- 1. Voluntariado.
- 2. Participo de Conselhos Municipais (saúde, educação, segurança, etc..)
- 3. Represento minha comunidade em reuniões de interesse do meu bairro
- 4. Organizo grupos para novos projetos
- 5. Faço cursos
- 6. Não participo de outras atividades
- 7. Outros...



---

**P26 - Você participa de outras atividades na Entidade em que está instalado o INFOCENTRO?**

- 0. Não
- 1. Sim

**P27 - Você já participa de atividades na Entidade antes da instalação do INFOCENTRO?**

- 0. Não
- 1. Sim

**P28 - Como você avalia a liderança comunitária do seu INFOCENTRO? Em uma escala de 0 a 10, indique ao lado de cada qualidade o seu grau de concordância, sendo 10 para fortemente presente e 0 para ausente**

- 0. Capacidade de atuação.
- 1. Iniciativa
- 2. Capacidade de inovação
- 3. Capacidade de articulação política
- 4. Boa qualidade de comunicação
- 5. Atenção com os problemas da comunidade

**P29 - No INFOCENTRO há voluntários que auxiliam os usuários. O que você acha da atuação deles?**

- 0. Ótima
- 1. Boa
- 2. Regular
- 3. Ruim
- 4. Péssima

## ANEXO II - CAPACITAÇÃO DE MONITORES

## ANEXO III - ROTEIRO DE TRABALHO PARA OS AGENTES DE PESQUISA

Este é o primeiro dia da **PONLINE2004**. Nesta semana de 22/03 a 27/03, estaremos aplicando a pesquisa 1. Baseados nas conversas do *CHAT* e nas perguntas mais freqüentes no fórum, preparamos este roteiro de atividades, para facilitar e garantir que os pontos principais sejam lembrados.

Imprima este roteiro e deixe-o em local de fácil acesso, para poder **consultar** rapidamente, caso tenha dúvidas durante o dia. Para problemas maiores use o fórum [www.futuro.usp.br/forum](http://www.futuro.usp.br/forum) ou entre em contato com o Plantão de Suporte através do telefone Temos 3 etapas principais que vão se repetir todos os dias desta semana:

- Preparativos
- Seleção de respondentes
- Envio de Relatórios diários

### Etapa 1 – Preparativos

- Imprima os Formulários de Presença e Registro de Intercorrências antes de iniciar os atendimentos no INFOCENTRO (arquivo em excell – plan2).
- Imprima 2 cópias da Carta ao Usuário (uma ficará de reserva)
- Confira a numeração do usuário (1-210) nos Formulários de Presença e Registro de Intercorrências
- Acesse o site da pesquisa [www.PONLINES.futuro.usp.br](http://www.PONLINES.futuro.usp.br)

### Etapa 2 - Selecionando os respondentes

- Todos os usuários assinam, na ordem em que chegarem ao INFOCENTRO o Formulário de Presença e Registro de Intercorrências.
- Os usuários que assinarem na linha amarela são convidados a participar da pesquisa
- Apresente as instruções e avise que ele terá 30 minutos a mais no seu tempo de utilização do INFOCENTRO para responder a pesquisa
- Solicite o número do RG, ou CPF ou certidão de nascimento
- Digite no campo adequado para abrir o sistema
- Ele deverá preencher um cadastro de respondente (*on line*) e responder as questões da pesquisa. Se o respondente tiver alguma dificuldade ajude-o, tomando cuidado para não influenciar nas escolhas.

Se o respondente não quiser participar

- Agradeça e convide o próximo usuário registrado no Formulário de Presença e Registro de Intercorrências
- Registre o ocorrido no Formulário de Presença e Registro de Intercorrências no campo OBSERVAÇÕES

Se o respondente não souber informar nenhum dos números de documentos e você não conseguir localizar esta informação no cadastro de usuário...

- Agradeça e convide o próximo usuário registrado no Formulário de Presença e Registro de Intercorrências
- Registre o ocorrido no Formulário de Presença e Registro de Intercorrências no campo OBSERVAÇÕES

### Etapa 3 – Envio de relatórios diários

Ao final do dia...

- Some cada um dos dados registrados no Formulário de Presença e Registro de Ocorrências (quantos usuários visitaram o INFOCENTRO neste dia? Quantos responderam as pesquisas? Quantos não quiseram responder? Quantos foram barrados pelo sistema porque já haviam respondido? – quais as intercorrências do dia?)
- Preencha o relatório diário consolidado (planilha em excell) e envie os dados por e-mail para [pesquisacessa@futuro.usp.br](mailto:pesquisacessa@futuro.usp.br).

## Reprodução da Folha de Presença e Registro Diário Consolidado

FONLINE 2004 - Formulário de Presença e Registro de Ocorrências			
Monitor responsável			Email
Nome do Infocentro			Data
Nº	Nome do usuário	Máquina Nº	Ocorrências
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			
31			
32			
33			
34			
35			
36			
37			
38			
39			
40			
41			
42			
43			
44			
45			
46			
47			
48			
49			
50			

Pesquisa 1			
Registros consolidados			
Nome do Infocentro		Email	
Monitor Responsável		Data	
Nome da pesquisa			
Número de assinaturas			
Número de respondentes			
Número de recusas			
Número de indivíduos barrados pelo sistema por já terem respondido anteriormente			
Observações			

Segunda-feira

## ANEXO IV - *CHAT*: PREPARAÇÃO, INSTRUÇÕES E TRANSCRIÇÃO

A capacitação dos Agentes de pesquisa foi integralmente realizada através da INTERNET. O *chat* ( discussão *on line* em tempo real), e o fórum de discussões ( apoio *on line* assíncrono) foram elementos-chave para garantir a uniformidade de critérios na seleção de respondentes e aplicação das pesquisas.

Descrição dos procedimentos adotados:

1. Os mediadores do *CHAT*, participaram de discussões preparatórias sobre os seguintes temas: noções de estatística usadas na PONLINE2004, instrumentos disponíveis para capacitação dos monitores, seleção de amostragem, procedimentos durante a aplicação dos questionários.
2. Divisão dos INFOCENTROS e organização da escala de horários para o *CHAT*.
3. Distribuição de script para mediadores e apoio.
4. Distribuição (*on line*) do material de estudo – Capacitação de Agentes de Pesquisa ( ANEXO II).
5. Realização das sessões de *CHAT*, contando com um mediador, um profissional de apoio e até 20 monitores. As sessões tiveram 1:30 minutos de duração e foram realizadas em 2 dias (quinta e sexta antecedendo o 1º. dia de aplicação dos questionários) .
6. No intervalo entre as sessões os mediadores faziam avaliações gerais (*on line*) do desempenho e dos ajustes eventualmente necessários,

7. Todas as sessões foram registradas para posterior avaliação dos resultados obtidos através destes procedimentos. Transcrevemos neste documento uma destas sessões, marcando as “falas do mediador” para que estas possam ser comparadas com o script distribuído durante a etapa de planejamento. A íntegra das sessões encontra-se em CD ANEXO a este documento, no arquivo *CHAT\_realizados.zip*

Esta sistemática de trabalho mostrou-se eficiente para treinar em pouco tempo, grandes grupos de pessoas geograficamente distantes, apresentando as seguintes vantagens:

1. Baixo custo (evita gastos com viagens estadias e hospedagem).
2. Garante uniformidade na transmissão das informações, independentemente de quem fosse o escolhido para a função de mediador.
3. Reprodutibilidade baseada na definição de objetivos.
4. Efetividade na aprendizagem, medida pelo alto grau de acerto e desempenho dos monitores em todo o Estado, na aplicação dos procedimentos recomendados.

O ponto central para o bom funcionamento deste tipo de abordagem é a consideração e inclusão efetiva no planejamento dos tempos necessários para que os indivíduos envolvidos respondam adequadamente aos materiais/estímulos enviados. Tratando-se de grandes grupos é preciso manter um sistema de avisos e lembretes, assim como possibilidades para que aqueles que não puderam participar das atividades em tempo real,

possam recuperar as informações e reintegrar-se à dinâmica do grupo a qualquer momento. Neste trabalho, os instrumentos usados para garantir esta possibilidade foram o fórum assíncrono e o plantão de dúvidas (telefônico).

A mesma sistemática de trabalho foi empregada para a discussão dos resultados e coleta de dados/impressões dos monitores sobre a pesquisa. Os monitores da Capital tiveram uma reunião presencial, enquanto que os do Interior/Litoral participaram através de um *CHAT*.

Os documentos de preparação dos mediadores usados nesta segunda etapa, reproduzidos na versão original neste ANEXO , são:

- 1) Apresentações e discussões de resultados com Monitores e/ou Lideranças (Planejamento)
- 2) MONITORES: Roteiro para a Coordenação/facilitadores (Discussão Presencial)
- 3) **PONLINE2004** – Apresentação de Resultados
- 4) Agenda de INFOCENTROS Municipais
- 5) Roteiro de Discussão - Monitores

## CHAT18/03 e 19/03

### Script para mediadores e apoio

#### Apresentação (10 minutos)

- Quem coordena esta reunião? – Meu nome é....sou da Escola do Futuro, da equipe responsável pela capacitação dos Agentes de Pesquisa da **PONLINE2004**.
  - Vamos começar com uma rápida apresentação dos que estão presentes? Que tal cada um informar o seu nome e INFOCENTRO onde atua ?
- .....

- Para começar gostaria de saber se alguém nesta turma, já trabalhou com coleta de dados em pesquisas (presenciais ou virtuais)?
- .....

#### Papel do Agente de Pesquisa (15min)

Vocês certamente receberam o material **PONLINES 2004** (apresentação em *Power Point* e questionários). Todos já devem ter lido. O *CHAT* e o fórum são os espaços para marcar os pontos mais importantes e tirar todas as dúvidas antes do trabalho começar. Nosso primeiro ponto é: o trabalho dos Agentes de Pesquisa (vocês) é fundamental para qualidade da pesquisa , ou seja, o Agente de Pesquisa é o responsável por garantir que a coleta de dados seja feita exatamente de acordo com as instruções recebidas.

Por exemplo:

-Quem vai responder a pesquisa?

Os respondentes são sorteados ao acaso. É importantíssimo que isto aconteça para que todos os subgrupos (homens, mulheres, adolescentes, trabalhadores, estudantes e desempregados) tenham a mesma oportunidade de ser sorteados e assim, a amostra será representativa de todos os usuários.

-Como os respondentes são sorteados?

Na semana de aplicação da pesquisa, todos os usuários do INFOCENTRO deverão assinar os formulários de presença (arquivo em excell - plan2) No formulário, alguns números previamente sorteados já estão assinalados em amarelo.

O usuário cuja assinatura estiver em uma linha amarela será convidado pelo Agente de Pesquisa a responder o questionário.



- Como o Agente de Pesquisa apresentará o cadastro de respondentes e os questionários *on line*?

Caso ele concorde, o Agente de Pesquisa entregará o folheto com as instruções (carta ao usuário), informará que ele terá 30 minutos de tempo de utilização do INFOCENTRO e mais e solicitará um documento (RG, CPF ou...) para digitar o número no sistema.

Se o usuário NUNCA respondeu uma **PONLINE2004** o cadastro de respondentes será aberto e em seguida aparecerá o questionário.

Se o usuário JÁ RESPONDEU ANTERIORMENTE a pesquisa, o sistema não será aberto e o Agente de Pesquisa convidará o usuário de número seguinte no formulário de presença para responder a pesquisa.

- O que fazer quando o respondente tem dúvidas sobre as questões?

É importante ajudar SEM INFLUENCIAR nas respostas. Verifique se o usuário compreendeu o que está sendo perguntado. A linguagem, que às vezes nos parece simples, pode ser complicada ou ter outros sentidos para quem não pode estudar e/ou vem de outras culturas. Explique o objetivo da pergunta, ajude a entender como pode ser respondido, mas tome cuidado para não indicar uma determinada alternativa que lhe pareça mais correta. Queremos saber a OPINIÃO DO USUÁRIO e não a do pesquisador.

Para poder orientar é muito importante que você Agente de Pesquisa tenha total domínio sobre os questionários. Leia com atenção cada uma das questões antes do início dos trabalhos. Qualquer dúvida entre em contato através do Fórum (endereço) ou do Plantão de Dúvidas (tel....

.....

#### Dúvidas, dúvidas e mais dúvidas... (25 minutos)

Alguém gostaria de comentar outros aspectos de nosso trabalho? Que outras dúvidas estão correndo por aí?

.....

#### Feed Back e Agradecimentos (10 minutos)

Temos mais 10 minutos antes do encerramento deste *CHAT*.

Lembrem-se do correto preenchimento e envio dos formulários de consolidação diária (*on line*) Eles nos permitem acompanhar o andamento em cada INFOCENTRO de modo a que todos sejam igualmente ouvidos.

Gostaria de ouvir as observações finais de vocês e lembrar que estaremos à disposição para resolver qualquer dificuldade através do Fórum e do Plantão de Dúvidas

.....

Obrigado a todos e tenham um bom trabalho!

## Transcrição de uma sessão de *CHAT* para capacitação de agentes de pesquisa

A versão integral das 12 sessões de capacitação para Agentes de Pesquisa encontra-se no CD que acompanha este trabalho, no arquivo *CHATS\_realizados.zip*.

Data: 18/03/04

Sessão 2 – 10:30 as 11:30h

Mediador: FacilitadorA

Apoio: FacilitadorD

10:23:23 Al... entra na sala

10:26:34 B...-Suds entra na sala

10:28:29 fr entra na sala

10:29:39 AL... sai da sala

10:29:48 D... entra na sala

10:29:56 BTH... entra na sala

10:30:06 Rdg9 sai da sala

10:30:33 [BTH...] Bom dia

10:30:41 AL... entra na sala

10:30:47 AL...\_APS entra na sala

10:30:48 [FacilitadorA] Pessoal, bom dia. Em alguns minutos iniciamos a Sessão 2 de Capacitação.

10:31:22 AL... sai da sala

10:31:32 [FacilitadorD] Bom dia...

10:31:47 AL... entra na sala

10:32:04 [B-S...] Bom dia á todos!

10:32:27 [AL...] Teste

10:33:17 [FR...] fabiofoses> fabio ?

10:34:18 [AL...] &#9836

10:35:40 [FacilitadorD] Estamos prontos para começar? Quem está teclando de onde?

10:35:42 BG... entra na sala

10:35:51 T-M... entra na sala

10:36:05 criancafeliz entra na sala

10:36:31 [T-M...] Bom dia pessoal

10:36:37 [BG...] bom dia a todos

10:37:22 [AL...] Bom Dia

10:37:26 [D...] Bom Dia

10:37:32 Ja... entra na sala

10:37:33 Da... entra na sala

10:37:49 L-E... entra na sala

10:37:49 [criancafeliz] bom dia a todas(estávamos com saudades destes encontros)  
10:37:56 W... entra na sala  
10:37:56 **[FacilitadorA] Bom dia pessoal. Vamos começar nossa 2a. sessão de Capacitação para as Pesquisas On line 2004.**  
10:38:16 R... entra na sala  
10:38:16 [T-M...] esse é o meu primeiro encontro virtual  
10:38:20 [Ja...] Bom para todos!!  
10:38:22 [Da...] Bom dia!  
10:38:43 [W...] Olá, pessoal!!  
10:38:43 [L-E...] Bom dia  
10:38:55 **[FacilitadorA] Serei o moderador deste encontro, teremos a presença da FacilitadorD, que também faz parte da equipe das Pesquisas Acesso São Paulo, pela Escola do Futuro. Sejam todos muito bem vindos.**  
10:39:09 [FacilitadorD] Oi thiago...para tudo tem sempre uma primeira vez, inesquecível.  
Boa Sorte  
10:39:41 [Da...] Muito obrigada  
10:39:44 [FacilitadorD] Oi pessoal  
10:39:46 [T-M...] FacilitadorD> Obrigado.  
10:40:02 **[FacilitadorA] Este encontro terá a duração de 1h. Vamos iniciar nosso encontro com uma breve apresentação**

10:40:34 [T-M...] ok  
10:41:07 [BG...] braga Jd. Nova Progresso  
10:41:08 RS... entra na sala  
10:41:14 ANJONEGRO entra na sala  
10:41:17 **[FacilitadorA] Gostaria que cada um se apresentasse brevemente, dizendo nome e de qual Infocentro pertence. E ainda, se já participou alguma vez da coleta de dados para pesquisa, seja on-line ou offline. Quem começa?**  
10:41:49 Ra... entra na sala  
10:42:10 [BTH...] Sou o José Alberto do Cid. julia, já participei de pesquisas no ano passado  
10:42:51 [Ja...] Eu sou a Ja... no momento estou no infocentro Sol Nascente.  
10:43:02 [Ja...] Momento  
10:43:08 [AL...] Alex ...Infocentro APS e essa é minha primeira Cap. On-line  
10:43:11 [D...] Sou a Andréa - Espaço Criança Esperança, já participei de pesquisas no ano passado  
10:43:15 L...\_Oeste entra na sala  
10:43:17 [BG...] braga jd. nova progresso sim participei o ano passado  
10:43:28 [Ja...] E já participei de pesquisas no ano de 2003.  
10:43:39 [L... Oeste] bom dia a todos perdão pelo atraso  
10:44:04 [Ra...] Sou a Ra... do Info Bandeirantes, e esta é a primeira vez que participo deste CHAT, e ainda não participei de pesquisas on-line  
10:44:11 [B-S...] Fabiana Diniz Infocentro Suds, inicialmente da pesquisa do ano anterior!  
10:44:12 Je... entra na sala  
10:44:15 [W...] E aí, pessoal?!?!?  
10:44:21 [T-M...] Thiago estou no infocentro Vila Císper, é a primeira vez que participo de pesquisa  
10:44:23 [Da...] Sou Da...ela - Infocentro Nossa Sra Aparecida e já participei de pesquisas no ano passado

10:44:45 [RS...] Sou Rodrigo Infocentro SAVIC - Sim e já participei de pesquisa no ano passado...

10:44:48 [criancafeliz] (Erly) Infocentro Criança Feliz Já participei de pesquisa em 2003 acho isto maravilhoso pois nos aproxima cada vez mais.

10:44:55 [W...] Eu sou W... do Infocentro Ação Tiradentes!

10:44:56 **[FacilitadorA] Para quem já participou, a experiência foi positiva? Para aqueles que ainda não, estão com boas expectativas para estas novas Pesquisas?**

10:44:59 BD... entra na sala

10:45:12 [L... Oeste] Sou o L...nardo, Monitor do Cic Oeste e já participei de *CHAT* anteriores

10:45:17 [Je...] Bom dia a todos

10:45:38 [BD...] ola a todos!!!

10:45:51 [L-E...] Liliane do Infocentro Espaço Criança Esperança - e já participei de pesquisa offline

10:45:59 [Je...] sou Je... cic jaçanã e tb já participei achei muito positiva tb

10:46:01 [T-M...] com certeza, espero conseguir resultados positivos

10:46:27 [Ja...] A experiência foi muito positiva.

10:46:33 gostosão entra na sala

10:46:38 [Je...] Ra...> olá tudo bem?

10:46:38 [Da...] Super positiva, é uma forma de nos avaliarmos

10:46:46 [ANJONEGRO] sou fernando do info são FR...cisco de assis, e essa é a minha primeira participação

10:47:00 [RS...] Sim foi positiva...

10:47:00 [BD...] sou do cio da terra e é minha primeira participação

10:47:15 [Je...] L...\_Oeste> e aí fio, será que terá algum pangua neste ano

10:47:18 [Ra...] Je...> oi Je... bom dia tudo bem e vc como está?

10:47:23 [L... Oeste] Todos esses tipos de *CHATs* são sempre positivos, pois avalia o nosso potencial em trabalhar em grupo

10:47:30 [FR...] Vamos começar gente

10:47:57 [AL...] Estão positivas, embora não sei como isso poderia ser negativo

10:48:09 [FacilitadorD] É uma forma de conhecer como o usuário percebe os serviços e produtos oferecidos pelo Programa e pelos Infocentros

10:48:13 [L... Oeste] e sabemos a opinião e o ponto de vista de casa um dos participantes

10:48:18 [AL...] o q poderia dar errado

10:48:36 **[FacilitadorA] Legal, fizemos esta breve introdução para discutirmos agora o papel de vocês, Agentes de Pesquisa.**

10:49:07 [Je...] Concordo com o L...nardo, e tb avalia o monitor ao lhe dar em grupo, podemos até observá-lo como é seu dia a dia na comunidade

10:49:41 **[FacilitadorA] Vocês certamente receberam o material PONLINES 2004 (apresentação em power point e questionários). Todos já devem ter lido. O Chat e o fórum são os espaços para marcar os pontos mais importantes e tirar todas as dúvidas antes do trabalho começar.**

10:50:16 [Ja...] ok

10:50:29 [criancafeliz] ok.

10:50:34 [ANJONEGRO] ok

10:50:34 [D...] sim

10:50:39 [T-M...] ok

10:50:41 [W...] Certo!

10:50:57 [Je...] recebi sim FacilitadorA porém ainda não li pois vi o e-mail hoje

10:50:58 [BG...] braga ok

10:50:59 **[FacilitadorA] O endereço de nosso fórum é <http://www.futuro.usp.br/forum>. Nele, poderão postar suas dúvidas a qualquer hora, faremos o possível para respondê-las o mais rápido possível. É um espaço de e para vocês neste processo de Pesquisa.**

10:51:08 [Ra...] ok

10:51:28 [B-S...] Perfeitamente!

10:51:32 **[FacilitadorA] Todos leram o material enviado?**

10:51:56 [Da...] sim

10:52:03 [AL...] Pergunta, q duvidam poderiam ocorrer?

10:52:10 [Je...] ainda não li, estou acabando de ler

10:52:14 [AL...] Não vejo complicação

10:52:39 [T-M...] FacilitadorA> Servidor não encontrado]

10:52:48 [T-M...] sim

10:52:53 [L... Oeste] estou acabando de ler ok

10:53:19 [Ja...] Sim

10:53:33 [L-E...] sim

10:53:36 **[FacilitadorD] AL...> É super importante que os respondentes sejam selecionados conforme as instruções, para garantir que todos os sub grupos tenham igual oportunidade de serem representados. Todos entenderam como isso se dará?**

10:53:38 [ANJONEGRO] eu ainda não recebi hoje mas estou lendo ainda

10:53:45 [Ra...] sim

10:54:11 [BD...] ok

10:54:27 [D...] sim

10:54:45 [T-M...] FacilitadorA> Página não encontrada

10:55:15 [L... Oeste] Je...> tudo certo jé

10:55:26 [criancafeliz] ok

10:55:37 **[FacilitadorA] No material recebido, vocês entenderam a importância do papel de vocês, agentes de pesquisa, neste processo?**

10:55:37 [BTH...] sim

10:55:44 [T-M...] FacilitadorA> e não encontrei a página

10:56:04 [BD...] ainda não recebi

10:56:23 [Ja...] Perfeitamente.

10:56:25 [T-M...] FacilitadorA> Abri o endereço do fórum e não encontrei a página

10:56:29 [Ra...] com clareza

10:56:40 [T-M...] sim

10:56:49 [FR...] FacilitadorA> Aqui não foi possível abrir esse arquivo.

10:56:51 [B-S...] FacilitadorA> eu não consegui encontrar a página tb!

10:56:54 **[FacilitadorA] Quais são as dúvidas que vocês trazem do processo de atendimento ao RESPONDENTE da Pesquisa?**

**10:58:18 [FacilitadorD] FR... - que arquivo vc não conseguiu abrir? P power point ou o excell?**

**10:58:45 [FacilitadorA] Gente, o endereço do fórum está ok, acabo de testar aqui.**

10:59:17 [Je...] FacilitadorA as questões estão bem formuladas

10:59:29 [Ja...] Não tenho nem uma duvida...

10:59:55 [D...] Quem vai selecionar os respondentes?

10:59:56 **[FacilitadorA]** <http://www.futuro.usp.br/forum>

10:59:58 [criancafeliz] FacilitadorA o endereço está com um ponto no final é por isso que não está abrindo

11:00:08 **[FacilitadorA]** **Vamos lá Deia:**

11:00:12 [ER...] por favor passe o endereço do fórum

11:00:36 **[FacilitadorA]** **Os respondentes são sorteados ao acaso. É importantíssimo que isto aconteça para que todos os subgrupos (homens, mulheres, adolescentes, trabalhadores, estudantes e desempregados) tenham a mesma oportunidade de ser sorteados e assim, a amostra será representativa de todos os usuários.**

11:00:37 [W...] Acredito que o questionário pode "abrir o leque" em relação às possibilidades da Internet..

11:00:39 [Da...] A pesquisa será aplicada durante uma semana com o mesmo usuário?

11:00:46 [T-M...] Agora sim abriu

11:01:47 [T-M...] são feitas off-line?

11:02:01 [L-E...] mas como será este sorteio?

11:02:32 **[FacilitadorA]** **No ANEXO 1, naquela folha onde TODOS os usuários que passarem pelos Infocentros nas próximas 2 semanas - tempo das 2 pesquisas on-line - tem lá em AMARELO, indicando QUEM será o respondente da vez.**

11:03:25 [B-S...] E como será a execução deste sorteio?

11:03:34 [W...] Correto.

11:04:06 **[FacilitadorA]** **Por exemplo, o usuário número 1 e o número 12, na ordem que chegarem, seja lá quem for, deverão ser convidados a responder a pesquisa. Com isso, com esta escolha aleatória, garantimos que a metodologia da coleta de dados seja cumprida.**

11:05:27 [Je...] entendi

11:05:34 [AL...] Qts usuários deverão responder essa pesquisa por Dia?FacilitadorA

11:05:40 [T-M...] certo, entendi

11:05:55 [AL...] FacilitadorA> Qts usuários deverão responder essa pesquisa por Dia?

11:06:14 **[FacilitadorD]** **No arquivo em excell vc tem os formulários de presença, prontos para serem impressos e os números marcados em amarelo são os dos usuários que responderão a pesquisa. A assinatura é em papel e a pesquisa on line**

11:06:21 **[FacilitadorA]** **Vocês deverão convidar para responder, aquela pessoa que cair no número assinalado na Folha de Presença que deverão preencher e assinar, todos os dias.**

11:06:37 [BD...] FacilitadorA> quantos responderam por dia?

11:06:40 [T-M...] FacilitadorA> qual é a média de usuários por horário que devem responder a pesquisa?

11:06:42 [Je...] a certo

11:07:08 [L-E...] tb

11:07:13 [L... Oeste] correto, ok

11:07:30 [T-M...] ok

11:07:38 **[FacilitadorA]** **AL..., não há um numero certo de respondentes POR DIA, a média é que cada Infocentro, ao final da semana, tenha por volta de 20 RESPONDENTES, isso corresponde de 2 a 3 POR CENTO do número de atendimentos MENSAL do Infocentro.**

11:07:44 [BD...] ok

11:08:24 **[FacilitadorA] Veja Thiago, não existe uma média de usuários por hora, e sim, aquele que cair no número em amarelo, assinalado na folha, deverá ser convidado a responder a pesquisa.**

11:08:46 [T-M...] FacilitadorA> ok

11:08:56 [ApoioD] Olá pessoal que eu saiba são 20 respondentes por dia

11:08:59 **[FacilitadorA] Se olharmos a folha, verão que garantiremos que, pelo menos a cada 1 hora, haverá um respondente no Infocentro.**

11:09:28 [B-S...] é Verdade!!!

11:09:32 [AL...] FacilitadorA> Esses formulários deverão serão impressos?

11:09:41 [L-E...] certo

11:09:46 [Da...] Mas esta pesquisa é para usuários veteranos ou novatos?

11:10:05 **[FacilitadorA] Desculpe gente, cometi um erro: serão pelo menos 20 respondentes POR DIA, e não por semana como falei. Desculpem-me.**

11:10:12 [B-S...] Esses formulários nós iremos usar como controle diário do Infocentro!

11:10:22 [W...] Exemplificando: No nosso Infocentro entram turmas de 09. Primeiro responde. Na próxima turma contamos um a um e o que for o 12º é o próximo a responder. Correto???

11:10:31 [FacilitadorD] Da...> Os usuários são selecionados ao acaso, assim novatos e veteranos tem a mesma chance de ser representados

11:10:44 **[FacilitadorA] Sim, estes formulários deverão ser impressos (pode ser em preto e branco) e preenchidos todos os dias.**

11:10:50 [Ra...] ufa! pensei que eu é que tinha entendido errado

11:11:31 [ApoioD] é para todo usuário que frequentar o infocentro na semana da pesquisa, respeitando-se a lista de presença

11:11:32 [AL...] FacilitadorA> A quantidade de cartuchos irá aumentar...

11:11:42 **[FacilitadorD] W...> Perfeito**

11:11:52 [Ra...] e o sorteio será entre os 09 que entrarem?

11:11:59 [Da...] entendi

11:12:11 [BTH...] serão assim por volta de 120 pessoas por semana?

11:12:23 [Je...] FacilitadorA> vc não acha que pode o usuário que cair pra responder mais de uma vez pode se sentir obrigado a responder?

11:12:29 [Ra...] entre estes nove qtos sorteari?

11:12:30 **[FacilitadorA] Cada usuário que sentar no micro para usá-lo, vai assinar aquela folha (ANEXO 1), quando chega no número assinalado em amarelo, aquele usuário é chamado a responder.**

11:12:31 [AL...] FacilitadorA> Pois o info APS...temos uma grande nº de usuários q vem fazer currículos e inscrição de concursos ...q no caso são impressos

11:12:35 [W...] Rosália, é só contar aleatoriamente por ordem de chegada.

11:12:52 [Da...] Caso o sorteado não queira preencher a pesquisa, pode passar para o próximo?

11:12:56 **[FacilitadorD] Pessoal, quem imprimir em branco e preto deve copiar a numeração dos sorteados. Não esqueçam, manter os procedimentos é fundamental para que os resultados sejam consistentes**

11:12:58 [ER...] gente até agora não consegui ver o material de trabalho estou totalmente perdida.

11:13:00 **[FacilitadorA] Isso, serão por volta de 120 respondentes por semana a cada Infocentro.**

11:13:08 [AL...] e nossa tinta não dá para o mês todo..

11:13:46 **[FacilitadorA]** Gente, NÃO é contar aleatoriamente! Vou repetir o que escrevi:

11:14:00 **[FacilitadorA]** "Cada usuário que sentar no micro para usá-lo, vai assinar aquela folha (ANEXO 1), quando chega no número assinalado em amarelo, aquele usuário é chamado a responder."

11:14:01 [L... Oeste] ok

11:14:07 [ANJONEGRO] qualquer um pode responder ou seja os novatos e os mais antigos

11:14:09 [Je...] entendi, e vamos ter que entregar a vcs?, pq as questões não fica sendo *on line* ao invés de imprimimos, não estou entendendo direito acho

11:14:11 [B-S...] E o que acontecerá com o Infocentro que não atingir a demanda de respondentes?

11:14:34 **[FacilitadorA]** Da...> **Exatamente Da... Se o usuário sorteado NAO quiser responder, você convida o próximo.**

11:14:43 [ApoioD] Essa resposta já foi dada, todos os usuários do dia, respeitando-se a lista de presença

11:15:32 **[FacilitadorA]** Respondendo a pergunta do Je...:

11:15:58 [ANJONEGRO] boa B-S...

11:16:13 [W...] FacilitadorA, desculpe. Me expressei mal: não quis dizer contar aleatoriamente. Mas entrevistar aleatoriamente.

11:16:17 [Je...] obrigado Da... por tirar minha dúvida

11:16:29 [L-E...] FR...> me passa o seu e-mail do msn q tento passar pra vc por lá

11:16:34 [RS...] Luciana\_v\_v\_> Bom dia!!!!

11:17:04 **[FacilitadorA]** **No final do dia, vocês digitarão o formulário de REGISTROS CONSOLIDADOS (ANEXO 2) e enviar para nós, através do e-mail [pesquisacessa@futuro.usp.br](mailto:pesquisacessa@futuro.usp.br)**

11:17:30 [AL...] FacilitadorA> O infocentro APS não temos tinta suficiente para fazer essa pesquisa..

11:17:36 **[FacilitadorA]** Respondendo à Bia:

11:17:45 [criancafeliz] FacilitadorA perdemos o fio da meada, tivemos uma rápida queda de energia.

11:18:34 [BG...] braga estamos sem impressora.

11:18:53 **[FacilitadorA]** **com estes registros consolidados, que vocês enviarão todos os dias para nós, diremos a vocês Bia quantos respondentes ainda faltam para a pesquisa. É necessário um esforço de todos nós para chegar o mais próximo possível desta meta de respondentes, para termos uma representatividade real do Infocentro.**

11:19:16 [Je...] entendi agora como vai funcionar, então temos que imprimir os formulários de registro e no final do dia supondo temos que mandar via e-mail

11:19:16 [Da...] O sorteado é o amarelo certo! porem ele é o nº 12 caso ele não queira passarei a vez para o 13 ou para o próximo amarelo?

11:19:27 [FR...] L-E...> [FR...cinett@hotmail.com](mailto:FR...cinett@hotmail.com)

11:19:55 [FR...] FacilitadorA> [FR...cinett@uol.com.br](mailto:FR...cinett@uol.com.br)

11:20:02 **[FacilitadorA]** Da..., **passará para o número 13.**

11:20:22 [ANJONEGRO] e o que fazer com aqueles usuários que vem 2 vezes por mês?

11:20:23 [BTH...] A dificuldade que vejo é essa: Nem sempre temos uma alta rotatividade de pessoas diferentes em determinado dia no infocentro

11:20:31 [B-S...] FacilitadorA> Digo isso pq tem dias que o infocentro fica com baixa demanda e aí o nº de usuários cai!



11:20:44 **[FacilitadorA]** Je...: supondo não, vocês enviarão todos os dias para nós este formulário preenchido, nestas 2 semanas de aplicação das pesquisas.

11:21:16 [Je...] entendi

11:21:34 [AL...] FacilitadorA> Nos do APS estamos já sem tinta, pois como disse temos um enorme fluxo de usuários q vem fazer seus currículos e imprimir boletos bancários de concursos

11:21:50 [Je...] FacilitadorA> continuo meio em dúvida quanto ao amarelo, e o nº pode me alertar por favor?

11:21:59 **[FacilitadorA]** Gente, vocês só irão imprimir as folhas de PRESENÇA (ANEXO 1). O ANEXO 2, vocês preenchem no computador e enviam para nós, naquele e-mail que passei a vocês.

11:22:18 [ANJONEGRO] é isso mesmo BTH... tem dias que são os mesmo mais tem dias que vem diversos usuários o que faço nesse caso?

11:22:28 [Je...] a certo

11:22:31 [Je...] agora entendi

11:22:42 **[FacilitadorA]** Para o AnjoNegro e demais:

11:23:02 [L-E...] agora sim

11:23:10 [L... Oeste] ok, agora entendi

11:23:31 [D...] ok

11:23:59 **[FacilitadorA]** Não devemos nos preocupar com aquele que vem 2 vezes por meses ou 10 vezes na semana, por isso trata-se de uma amostra ALEATORIA. Se a pessoa for escolhida novamente naquela semana para responder a mesma pesquisa, o sistema barrará pois temos como comparar através do RG, CPF ou número de CERTIDÃO DE NASCIMENTO.

11:24:20 [Ra...] FacilitadorA> só um esclarecimento: O monitor da tarde terá a responsabilidade de enviar no final da tarde a pesquisa certo?

11:24:26 **[FacilitadorA]** Desculpe, "2 vezes por mês".

11:24:39 **[FacilitadorA]** Ra...: Exatamente.

11:24:48 [Je...] entendi

11:24:56 [ANJONEGRO] OK

11:25:16 [D...] Então o usuário que já respondeu a pesquisa não precisa responder?

11:25:21 [T-M...] Entendi

11:25:23 **[FacilitadorA]** O sistema vai dizer que esta pessoa não poderá responder novamente, pois já respondeu aquela pesquisa, ficou claro?

11:25:55 [Ja...] Sim

11:25:56 [B-S...] sim

11:25:59 [L... Oeste] correto, não pode haver repetição

11:26:01 [L-E...] FacilitadorA> tenho que sair pois vou renovar o exame médico

11:26:02 [D...] sim. agora entendi

11:26:02 [L... Oeste] ok

11:26:03 [Je...] sim, isto poderia acontecer tb no caso do novo cadastro FacilitadorA, vai como sugestão

11:26:05 [Ra...] sim, claríssimo

11:26:10 [B-S...] desta forma poderemos escolher o nº seguinte

11:26:15 [T-M...] sim

11:26:20 [Je...] 8ol

11:26:21 [W...] Correto!

11:26:25 **[FacilitadorA]** Déia, não é que não precisa.... se por acaso ele for sorteado novamente, ou seja, cair no AMARELO, você vai saber se ele já participou, ao digitar um dos 3 documentos: RG, CPF ou Certo. Nascimento.

11:26:42 [L-E...] a André vai salvar o CHAT pra mim ler depois tb?

11:27:39 [D...] então eu passo para o próximo usuário?

11:27:49 **[FacilitadorA]** Isso BIA, exatamente. Vocês DEVEM passar para o número seguinte, por exemplo, se o amarelo é o número 23, e este já respondeu, convidarão o usuário de número 24.

11:27:57 [BTH...] opa

11:28:03 [RS...] teste

11:28:19 [FR...] .

11:28:35 [criancafeliz] ola Andréia tivemos queda de energia vc pode também me enviar depois para o e-mail [acrcriancafeliz@hotmail.com](mailto:acrcriancafeliz@hotmail.com) muito obrigada Erly.

11:29:02 **[FacilitadorA]** Entendida esta questão pessoal? NAO escolheremos NINGUEM, se cair no amarelo, seja lá quem for, este será convidado a responder. Por isso chamamos de amostra ALEATORIA.

11:29:09 [B-S...] e caso o 24 tb já tenha respondido ,convidamos o seguinte!

11:29:20 [T-M...] ok

11:29:51 [D...] criancafeliz> sim eu passo

11:30:04 **[FacilitadorA]** E sobre o atendimento ao respondente, ou seja, as etapas até que ele responda. Esta claro para vocês?

**11:30:11 [FacilitadorA]** Isso Bia, isso mesmo!

11:30:34 [Ra...] FacilitadorA> ainda não

11:30:38 [Ja...] Eu estou com uma dúvida, no Registros consolidados.

11:30:47 [ANJONEGRO] FacilitadorA tenho um numero grande de crianças elas também terão direito?

11:30:54 [Je...] sobre isto que vc disse agora, não compreendi, por gentileza me explique novamente?

11:31:11 **[FacilitadorA]** E estas ocorrências Bia, vocês deverão registrar no ANEXO 2, por exemplo: "o usuário 23 já respondeu, passei para o 24 mas ele também já respondeu, com isso, fui para o seguinte, 25, e pôde responder a pesquisa". Entenderam?

**11:31:29 [FacilitadorA]** Qual a dúvida Ja...? Vamos lá.

11:31:39 [ANJONEGRO] sim

11:31:47 [Ra...] são 2 pesquisas, no caso do monitor será preenchido as duas pesquisas pelo mesmo que for sorteado?

11:31:58 [Ja...] A Ra... já enviou..

11:32:07 **[FacilitadorA]** Para o AnjoNegro: é um sorteio aleatório, portanto, poderá ocorrer destas crianças responderem sim.

**11:32:43 [FacilitadorA]** Não entendi Rosália, explique novamente.

**11:33:05 [FacilitadorA]** Pessoal, teremos mais 10 minutos de encontro.

11:33:08 [T-M...] FacilitadorA> Então crianças poderão responder normalmente?

11:33:28 [FacilitadorA] A primeira pesquisa vai do dia 22 ao dia 27, a outra, do dia 29 ao dia 03/04.

11:33:35 [Ra...] Je... ainda não é isso que quero saber

11:33:39 [ANJONEGRO] tal legal

11:33:44 **[FacilitadorA]** Thiago, se estas caírem no amarelo, sim.

11:33:45 [Ra...] vou formular melhor a questão

11:33:54 [Ja...] Ou seja, nesse registro temos, pesquisa 1 e pesquisa 2, o mesmo usuário vai responder as 2 pesquisa?

11:34:22 [FacilitadorD] Crianças são usuários também e a pesquisa é dedicada a todos os usuários

11:34:25 [Ja...] Nesse, desculpe..

11:34:39 [criancafeliz] FacilitadorA temos uma frequência muito grande de crianças vc pode me dizer acima de que idade poderia responder?

11:34:45 [T-M...] FacilitadorA> ok

11:35:38 [ANJONEGRO] não Ja... a pesquisa 1 é para os usuários e a pesquisa 2 é para passarmos para eles

11:35:47 **FacilitadorA entra na sala**

11:35:48 >[FacilitadorA] Bem-vindo@ ao nosso ambiente virtual de aula e bate-papo! Por favor, siga a etiqueta da rede nos seus diálogos: seja agradável e polido...

11:35:56 [FacilitadorD] pessoal, houve uma queda na conexão do FacilitadorA, Ele já volta

11:36:08 **[FacilitadorA] Pronto.**

11:36:35 [Ja...] é isso rrsrs

11:36:38 [FacilitadorD] Pessoal e Anjo Negro - Existem duas pesquisas, semana 1 e 2 , as duas são para os USUÁRIOS

11:36:46 **[FacilitadorA] Pode ser Ja... que a pessoa que foi sorteada para responder a primeira pesquisa, aconteça de ser sorteada novamente e responda a pesquisa da semana seguinte.**

11:37:01 [ANJONEGRO] criançafeliz a partir da idade mínima

11:37:05 **[FacilitadorA] Entendeu Ja...?**

11:37:18 [Je...] legal e interessante este esquema de sorteio

11:37:21 **[FacilitadorD] As Pesquisas são ONLINE. A única coisa em papel são os formulários de presença, onde os respondentes são sorteados**

11:37:40 **[FacilitadorA] Sim Je..., faz parte da metodologia para a amostra.**

11:37:43 [B-S...] A partir desta Segunda feira dia 22/03 é que daremos início as pesquisas?

11:37:45 [T-M...] FacilitadorA> As pesquisas começam a partir de quando?

11:38:21 **[FacilitadorA] No Kit Encontro do final do mês, vocês levarão para nós estas folhas preenchidas com as assinaturas das usuários e respondentes.**

11:38:35 [Ja...] Ou seja a pesquisa 1 é para 1 semana? e a 2 para segunda semana?

11:38:37 [Ra...] FacilitadorA> a minha dúvida vc já respondeu para a Ja...

11:38:45 **[FacilitadorA] Sim gente. Primeira pesquisa: NO AR a partir de 22/03.**

11:38:51 **[FacilitadorA] Isso Ja....**

11:38:52 **[FacilitadorD] E durante toda a semana, o Fórum e o plantão de dúvidas estará a disposição de vcs**

11:39:10 **[FacilitadorA] SEGUNDA PESQUISA: no ar a partir de 29/03.**

11:39:22 [Ja...] Ai eu imaginei que seria as duas de uma vez rrs, desculpe...

11:39:35 **[FacilitadorA] O endereço será <http://www.PONINES.futuro.usp.br>**

11:39:37 [L... Oeste] ok

11:39:56 [Ja...] Obrigada FacilitadorA..

11:40:24 **[FacilitadorA] AMANHÃ vocês receberão um e-mail com esta URL e o login/senha para abrir a pesquisa para o respondente.**

11:40:33 [RS...] blz...

11:40:38 **[FacilitadorA] Pessoal, chegamos ao fim. Mais alguma dúvida?**

11:40:44 [Je...] blz

11:40:55 [D...] ok  
11:41:08 [T-M...] FacilitadorA> Deu o mesmo problema, a página não foi encontrada  
11:41:52 [criancafeliz] FacilitadorA o site **PONLINES** não abriu!  
11:42:02 [AL...] Não  
11:42:03 **[FacilitadorA] Lembrem-se do correto preenchimento e envio do formulário de consolidação diária (on line) Eles nos permitem acompanhar o andamento em cada Infocentro de modo a que todos seja igualmente ouvidos.**  
11:42:26 [T-M...] FacilitadorA> Página não encontrada  
11:42:27 **[FacilitadorA] Gente, este endereço ainda NAO está disponível. Perdão. Segunda-feira estará certíssimo!**  
11:42:31 [Je...] FacilitadorA por favor escreva em azul pois se não confunde com outras respostas ok  
11:42:33 [Da...] Não, agora é só esperar!  
11:42:44 [T-M...] ok  
11:43:11 [criancafeliz] ok.  
11:43:15 [BD...] OK  
11:43:30 [L... Oeste] tudo entendido, qualquer duvido te procuro FacilitadorA  
11:44:05 **[FacilitadorA] Estaremos a disposição de vocês no Fórum da Escola do Futuro para outras dúvidas etc, certo pessoal? Gostaria de agradecer a presença de todos! Boa sorte a todos vocês, AGENTES DE PESQUISA do Programa Acessa São Paulo. Abraços a todos.**  
11:44:11 [Ra...] ok  
11:44:29 [AL...] Inte ,...falou  
11:44:45 [ANJONEGRO] pra vc tb  
11:44:46 [Je...]>[FacilitadorA] outro tenha uma boa tarde!!!!  
11:44:56 [T-M...] Boa tarde à todos!  
11:44:56 [D...] ok, até  
11:45:17 [ANJONEGRO] boa sorte galera!!!!!!!  
11:45:22 [BG...] até.....  
11:45:25 [Ja...] Até genteeeeeeeeeeeeeeee.  
11:45:34 [L... Oeste] boa tarde a todos  
11:45:34 [RS...] Falou...  
11:45:36 ANJONEGRO sai da sala  
11:45:52 AL... sai da sala  
11:45:58 [L... Oeste] bom trabalho e boa tarde  
11:46:05 Je... sai da sala  
11:46:12 [criancafeliz] até mais grande abraço feliz 2004, acho que agora o ano começou de verdade.  
11:46:14 [Ra...] até Pessoal, uma boa a tarde  
11:46:17 [Ja...] RS...> Beijos  
11:46:22 [BD...] BYE,BYE.....  
11:46:36 [BD...] BOA TARDE !!!!!!!

## Apresentações e discussões de resultados com Monitores e/ou Lideranças (Planejamento)

### Modo Presencial

#### Objetivos:

- 1) Apresentar os resultados gerais da **PONLINE2004**
- 2) Promover a Discussão dos resultados de cada INFOCENTRO
- 3) Registrar as leituras e interpretações dos resultados, de acordo com a percepção de monitores e lideranças comunitárias

#### Agenda:

- 1) Abertura dos trabalhos e apresentação do programa do dia ( 15 minutos)
- 2) Apresentação dos resultados gerais (30 minutos)
- 3) Distribuição de roteiros de discussão dos resultados locais
- 4) Formação de grupos (6 a 10 pessoas) para discussão (60 minutos - aproximadamente 10 minutos por tema)
- 5) Apresentação por um representante de cada grupo das conclusões e sugestões de encaminhamento. (30 minutos - 5 minutos/grupo)
- 6) Síntese - seleção dos pontos considerados mais importantes pelos participantes e que devem constar do relatório final

#### Material de apoio:

- 1) Convite e Instruções de trabalho
- 2) Questionários
- 3) Resultados gerais
- 4) Resultado local
- 5) Roteiro de discussão- perguntas/estímulo
- 6) Síntese das conclusões

### Modo à distância

#### Objetivos:

- 1) Apresentar os resultados gerais da **PONLINE2004**
- 2) Promover a Discussão dos resultados de cada INFOCENTRO
- 3) Registrar as leituras e interpretações dos resultados, de acordo com a percepção de monitores e lideranças comunitárias

#### Agenda

- 1) Envio de instruções e material de trabalho (1,2,3,4,5)
- 2) Discussão assíncrona entre os INFOCENTROS e a EF - Fórum (período de 1 semana)
- 3) *CHAT* de apresentação das conclusões e síntese dos pontos que deverão constar do relatório final. (6)

# MONITORES

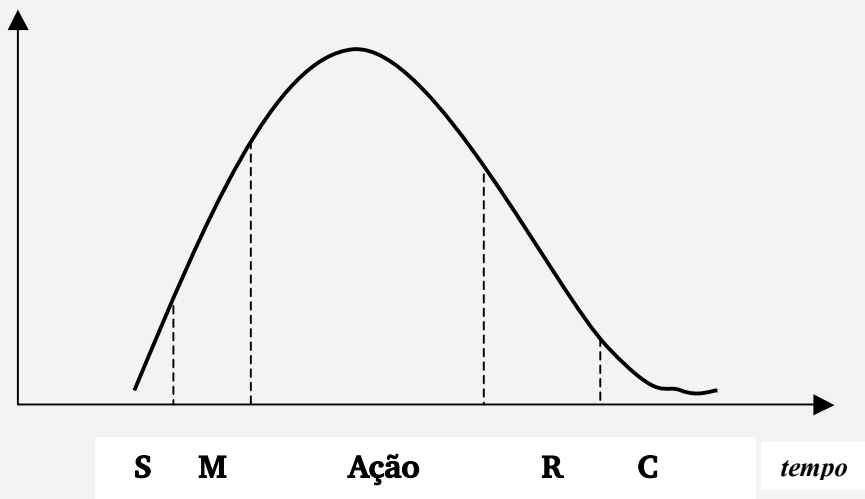
## Roteiro para a Coordenação/facilitadores

### Discussão Presencial

As atividades foram programadas para acontecer em 2:30 minutos, usando como modelo de funcionamento a curva de Zinker, que considera para qualquer atividade humana as seguintes etapas (Fig 1):

1. Sensibilização: quando se identifica e nomeia uma demanda/necessidade e o que é necessário fazer para resolvê-la (S)
2. Mobilização para ação: levantamento dos recursos necessários e modos de atuação – planejamento (M)
3. Ação - execução do que foi planejado (A)
4. Avaliação dos Resultados (R)
5. Celebração e repouso (C)

*Figura 1 – Curva de Zinker*



Nas reuniões do dia 31/05 e 01/06 estas etapas correspondem a :

#### 1 - Sensibilização (10 minutos)

- Recepção dos Monitores
- Apresentações (quem participa da reunião...)
- Apresentação dos objetivos da reunião (= aprofundar o conhecimento sobre os resultados da pesquisa a partir das observações críticas e sugestões dos monitores – identificar como e por que as coisas acontecem de um certo modo na realidade local)
- Levantamento das expectativas /identificação do ponto de partida (= como estão chegando? quem leu o material enviado? O que achou? O que espera do trabalho de hoje?)

#### 2. Mobilização para ação (10 minutos)

- Contrato sobre como vamos trabalhar hoje – focalizar as etapas (apresentação dos dados, discussão, compartilhar resultados da discussão nos grupos e síntese) **os objetivos** (conhecer melhor, identificar como e por que as coisas acontecem a partir dos dados da **PONLINE2004** e **o tempo disponível** para isso (30/60/30 minutos)).
- Divisão dos grupos
- Distribuição de material de apoio se necessário (canetas, papel, apostila para quem esqueceu, etc..)

#### 3. Ação (1:30 minutos)

- Apresentação dos resultados – (30 minutos)
- Discussão entre os grupos (1 hora) – usa como base o roteiro de discussão – abrir espaço para que os participantes discutam livremente, escolham e apontem os pontos que consideram fundamentais, apresentem suas dúvidas, etc..
- Sinalizar quando estiver faltando 10 minutos para o fim do prazo combinado, lembrando que eles precisam resumir as conclusões para compartilhar os resultados, estando reservados para isso 5 minutos por grupo (lembre aos participantes que só notícias muito importantes ganham este tempo num jornal da TV, uma matéria longa é uma matéria de 2 minutos)

#### 4. Avaliação dos Resultados (30 minutos)

- É sempre bom nomear:
  - ✓ um responsável pelo controle do tempo dentro do próprio grupo;
  - ✓ um redator do grupo – pessoa responsável por escrever num flipchart (\*) os principais tópicos de discussão em cada grupo. Deste modo ao final das apresentações tem-se apenas

que selecionar entre os pontos levantados quais são os mais importantes (ordem de apresentação) Recomenda-se que todos os aspectos discutidos sejam incluídos;

✓ (\*) se a sala puder contar com um computador, os dados são digitados e ao final da reunião enviados para os participantes.

- Apresentação pelos representantes de grupo.
- Definição da ordem de apresentação dos tópicos no documento síntese (prioridades).

#### 5. Celebração e Repouso (10 minutos)

- Avaliação pelos participantes dos trabalhos do dia – atingimos ou não os objetivos propostos no início do dia? (evitar o gostei e não gostei, não é isso que interessa)
- Agradecimento pela participação
- Troca de endereços, notícias, etc..
- Fim

## O papel da coordenação

O papel da coordenação/facilitadores durante cada etapa do trabalho varia de acordo com os objetivos específicos. Embora não se possa fazer uma divisão muito rígida, pois cada grupo tem sua dinâmica própria (personalidade), em geral predominam as seguintes atitudes:

1. Sensibilização – acolher, receber, estimular, aquecer o grupo.

2. Mobilização – organizar, providenciar o que for necessário, estimular e gradualmente passar responsabilidades para o grupo (empoderamento).

3. Ação - aqui temos dois tempos:

- durante a apresentação dos dados – informar e interagir, facilitar e estimular a troca entre os participantes.
- durante a discussão nos grupos – apoiar e interferir só quando solicitado, estimular a reflexão, o questionamento criativo.

4. Avaliação dos resultados – o espaço é dos participantes, a coordenação observa, registra e interfere apenas quando for necessário – colhe observações, impressões, críticas e sugestões, sublinha/enfatiza algum ponto que tenha permanecido “esquecido” / obscuro.

5. Celebração e repouso – retomar a condução dos trabalhos, recolher as avaliações, agradecer a participação e se houver, anunciar próximos passos.



Durante todo o trabalho procura-se:

- Facilitar a compreensão das informações apresentadas (o que é óbvio para quem está trabalhando com isso há muito tempo, não é óbvio para quem está se aproximando do tema)
- Estimular a participação, a interação e a expressão criativa entre os monitores (o que se faz se aprende, o que se ouve/vê - é rapidamente esquecido)
- Evitar “julgamentos” - gosto/não gosto, bom /ruim - focalizar avaliações sobre parâmetros objetivos

## **PONLINE2004**

### **Apresentação de resultados**

Durante o mês de abril de 2004, os INFOCENTROS do Estado de São Paulo participaram da pesquisa **PONLINES 2004 2004**, cuja finalidade é

- 1) Conhecer melhor quem são os usuários dos INFOCENTROS.
- 2) Saber quais são os hábitos, atitudes e percepções do usuário em relação à Internet, informática e aos INFOCENTROS.
- 3) Saber como os usuários percebem o impacto da Internet em sua vida pessoal e na vida da comunidade a que pertencem.

Os dados coletados estão sendo apresentados para discussão com os monitores dos INFOCENTROS e outros atores sociais comprometidos com a questão da inclusão digital.

O objetivo desta nova etapa de trabalho é aprofundar o entendimento dos resultados obtidos, esclarecendo como e porque determinadas situações estudadas acontecem na realidade de cada comunidade. Somando e compartilhado as visões, comentários, críticas e sugestões, construiremos uma leitura mais fiel das realidades locais.

Esperamos que os resultados da primeira fase e do trabalho que vamos começar agora sejam auxiliares valiosos para que os INFOCENTROS possam atender, cada vez mais e melhor, às necessidades e expectativas da população.

Sua participação é muito importante!

São Paulo, 27/05/04

## Agenda - INFOCENTROS Municipais

Para a discussão dos resultados das **PONLINES 2004S 2004** estão programadas as seguintes atividades:

- 1) Entrega do material de apoio, contendo:
  - a) Questionário aplicado (versão integral).
  - b) Gradiente de Participação
  - c) Apresentação de Resultados Gerais: - arquivo *Power Point* contendo os resultados gerais da pesquisa, para todo o Estado de São Paulo.
  - d) Relatório Personalizado; - resultados da **PONLINE2004** específicos para cada um dos INFOCENTROS.

Observação Importante - Apenas os INFOCENTROS que enviaram mais de x respostas válidas receberão este relatório, pois com um número menor de respostas, o grau de precisão e confiabilidade na análise por INFOCENTRO é muito baixo.

- e) Roteiro de Discussão - são questões extraídas dos resultados das pesquisas, consideradas muito importantes e sobre as quais gostaríamos de contar com suas observações.
- 2) Fórum de Discussões - Espaço virtual assíncrono, destinado a troca de idéias e experiências, comentários, críticas e sugestões sobre questões relacionadas à **PONLINE2004**, com ênfase para aquelas apresentadas no Roteiro de Discussão. Para acessá-lo digite o seguinte endereço: [www.futuro.usp.br/fórum](http://www.futuro.usp.br/fórum)
  - 3) *CHAT* - Discussão *on line* para grupos de 10 monitores. Durante o *CHAT* estaremos aprofundando a interpretação dos dados e construindo um relatório contendo a síntese das observações e sugestões dos monitores.

### Sugestões para aproveitar o melhor deste trabalho!

- 1) Leia atentamente o material recebido.
- 2) Converse com seus colegas de INFOCENTRO sobre os resultados. Anote os resultados que, no seu ponto de vista, parecem mais importantes e devem ser mais discutidos no *CHAT* e no Fórum. Até onde os resultados são o que você esperava encontrar? Quais resultados são uma surpresa? Compare os resultados do seu INFOCENTRO com os resultados gerais?
- 3) Entre no fórum e troque impressões com outros monitores, de outras comunidades, outras realidades...
- 4) Traga para o *CHAT* a sua visão da **PONLINE2004**.
- 5) Participe!

## Roteiro de Discussão - Monitores

### a) Participação dos INFOCENTRO

Você recebeu um **Gradiente de Participação** contendo o número de questionários válidos enviados pelos INFOCENTRO durante a Pesquisa 1 (questões 1 a 17) e a Pesquisa 2 (questões 18 a 30). De acordo com o número de questionários válidos enviados, os INFOCENTRO foram agrupados e receberam uma cor.

- b) Qual a posição do Infocentro em que você trabalha?
- c) Calculando que um Infocentro tem capacidade máxima de 1.188 atendimentos/semana (9 máquinas x 22 horários x 6 dias), um Infocentro atuando com ocupação plena deveria ter enviado cerca de 118 questionários respondidos (10% do total de atendimentos na semana). A que você atribui os resultados da participação do Infocentro em que trabalha?
- d) Quais os fatores que facilitaram a participação do Infocentro na **PONLINE2004**?
- e) Quais os fatores que dificultaram a participação do Infocentro?
- f) Que outros comentários você faz sobre o tema Participação dos INFOCENTRO?

### g) Quem é o usuário do Infocentro?

Faça uma comparação entre os resultados gerais (usuários de INFOCENTRO do Estado de São Paulo) e as características dos usuários que freqüentam o seu Infocentro.

1. Quais as diferenças mais importantes encontradas?
2. Pensando nas características dos usuários que freqüentam o Infocentro, quais seriam as principais necessidades de seu Infocentro?
3. Como você explica a predominância de adolescentes e jovens entre os usuários do Infocentro? E a menor freqüência de indivíduos com mais de 35 anos?
4. Como é a participação das mulheres? Existem facilidades ou programas especiais para elas?
5. Que outros pontos você considera importantes para o planejamento de atividades no Infocentro em que vc trabalha?

### c) Percepção do usuário sobre o Infocentro

Considere os dados da pergunta 12 - avaliação do Infocentro - e indique, na avaliação dos usuários:

1. Quais são os pontos fortes do Infocentro em que você trabalha? E os pontos fracos? (pontos fortes: itens com maior frequência de notas 8, 9 e 10; pontos fracos: itens com maior frequência de notas 0, 1 e 2)
2. Sua avaliação como monitor coincide com a dos usuários?
3. Compare os pontos fortes do Infocentro em que você trabalha com as notas de avaliação geral e indique quais as prioridades locais para aperfeiçoar o atendimento aos usuários.

d) Que outros aspectos da pesquisa trouxeram informações importantes para o atendimento no INFOCENTRO em que você trabalha?

e) Sugestões, críticas, encaminhamentos...Quais os pontos principais que deverão fazer parte da síntese desta discussão?

## ANEXO V – AVALIAÇÃO: FREQUÊNCIA DE RESPOSTA - GRÁFICOS

- 
- <sup>1</sup> IBGE - Indicadores Sociais 2003
  - <sup>2</sup> Metodologia Delphi – Murray e Turoff (e book)
  - <sup>3</sup> Mapa da juventude - CEDEC
  - <sup>4</sup> Banco Mundial – redes sociais e geração de renda