



RELATÓRIO PESQUISA

Acesso à Internet e formas de uso pelos cidadãos



PREFEITURA DO TRABALHO
OSASCO
cidade da família

Secretaria de
**Tecnologia, Inovação
e Desenvolvimento
Econômico**



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE OSASCO

PREFEITO

Rogério Lins Wanderley

VICE-PREFEITA

Ana Maria Rossi

COORDENAÇÃO TÉCNICA

Secretário de Tecnologia, Inovação e Desenvolvimento Econômico

Luciano Camandoni

Secretária Executiva de Inovação e Tecnologia

Talita Bottas de Oliveira e Souza

Diretora de Governança

Valderez Maria dos Santos

Diretora de Projetos e Inovação

Aline da Silva Antônio

Diretor de Normas e Conformidade

Sidney Evangelista Siqueira

Diretor de Operações e Apoio ao Usuário

Carlos de Oliveira

Diretor de Segurança da Informação e Administração de Redes

Gabriel Souza Martins dos Santos

Equipe Técnica

Clara Israel Cardoso Martins, Fábio Baena, Gabrielle do Nascimento Silva, Juliano Tuschler Araújo Carvalho, Natan Zanini Falconi

Presidente da Agência de Inovação - Inova Oz

Alex Soares de Oliveira

COORDENAÇÃO E ELABORAÇÃO - FUNDAÇÃO INSTITUTO DE ADMINISTRAÇÃO (FIA)

Coordenador Geral

Professor Dr. José Roberto Securato

Coordenação Geral do Projeto

Professor Dr. José Roberto Savoia

Coordenador Técnico do Projeto

Professor Dr. Sérgio Assis

Coordenador Executivo do Projeto

Professor Dr. Aguinaldo Aragon Fernandes

Coordenador Frente Cidades Inteligentes

Professor Dr. Marcos Weiss

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	4
METODOLOGIA	5
RESULTADOS	6
• Perfil Sociodemográfico	7
• Acesso à Internet	8
• Utilização da Internet	9
• Interesse pela Cidade Digital	11
• Relação com a Cidade Digital	12
• Perspectivas para a Cidade Digital	14
CONSIDERAÇÕES FINAIS	16
RELATÓRIO INTERATIVO	17
CONTATO	18
ANEXOS	19



O PLANO ESTRATÉGICO DE TECNOLOGIA PARA CIDADES INTELIGENTES (PETCI)

O Plano Estratégico de Tecnologia para Cidades Inteligentes (PETCI) é o principal orientador para transformar Osasco em uma cidade mais inteligente, humana e sustentável. O PETCI oferece diretrizes para uma infraestrutura tecnológica mais moderna e adequada, visando melhorar os serviços públicos, a experiência do usuário e promover um governo digital, aberto e democrático. Nesse sentido, o documento visa guiar a aplicação da tecnologia em setores estratégicos da cidade, como educação, saúde, segurança pública e governança, proporcionando um planejamento sólido para a concretização de um conceito e desenvolvimento de cidade inteligente que seja coerente com as percepções e necessidades da sociedade osasquense e de seu território.

O papel do PETCI na cidade de Osasco consiste em orientar a proposição e implementação de políticas públicas, recomendar programas e projetos que atendam às demandas da população e propor soluções e tecnologias que aperfeiçoem os serviços públicos. Ainda, promover a integração de dados para decisões assertivas e serviços urbanos inteligentes, além de promover a otimização dos recursos públicos, alinhando-se aos objetivos de uma cidade que integra tecnologia, sociedade e sustentabilidade. Assim, os objetivos estratégicos e as propostas consolidadas no PETCI devem orientar o

desenvolvimento de uma Osasco mais inteligente, humana e sustentável.

Para tanto, o desenvolvimento do Plano levou em conta a Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável da ONU, mostrando o comprometimento com a construção de uma Osasco alinhada aos objetivos globais. Assim como promoveu a ampla participação da sociedade, organizações dedicadas ao desenvolvimento socioeconômico, instituições acadêmicas e colaboração ativa de servidores públicos de todas as áreas da gestão municipal, sendo atores essenciais na concepção desse documento. A participação social não só assegurou a viabilidade técnica das propostas, mas também a compatibilidade com os valores e demandas da comunidade, refletindo o compromisso da administração pública em construir um plano que represente os desejos da sociedade de maneira transversal, equitativa e que promova justiça social.

METODOLOGIA

A pesquisa "Acesso à Internet e formas de uso pelos cidadãos" buscou de compreender como os cidadãos de Osasco utilizam a Internet para interagir com o poder público e quais são suas perspectivas em relação à transformação digital nos serviços públicos.

Para a coleta de dados, desenvolveu-se um questionário online na plataforma Microsoft Forms, composto por 68 perguntas divididas em três seções: qualificação dos participantes, perguntas sobre os principais aspectos da pesquisa (acesso, utilização, hábitos, experiência e satisfação em relação aos serviços oferecidos de forma online pelo poder público) e um espaço para sugestões, onde os respondentes podiam apresentar até três propostas de melhorias ou aplicações para a transformação digital e/ou cidade inteligente. As perguntas sobre os principais aspectos foram formuladas seguindo a escala Likert de 5 pontos (5 - Concordo plenamente; 4 - Concordo; 3 - Nem concordo nem discordo; 2 - Discordo; e 1 - Discordo totalmente).

A coleta de dados ocorreu entre 17/03/2023 e 30/05/2023, com a participação de 957 indivíduos ao longo de 75 dias. É importante mencionar que, após a liberação inicial da pesquisa (com 18 respostas), foram realizados ajustes na seção de qualificação dos participantes, incluindo novas opções para estado civil, escolaridade,

identidade racial e deficiência, visando aprimorar a precisão e abrangência das informações coletadas.

Após a coleta, realizou-se o tratamento de dados, especialmente nas respostas abertas (eixo de sugestões), executando padronizações com a finalidade de torná-las mais objetivas nas análises futuras. Posteriormente, os dados foram submetidos a análises multivariadas, incluindo validações do instrumento de pesquisa e técnicas estatísticas.



An aerial photograph of a large, dense green forest. The forest is surrounded by urban development, including residential buildings with orange and grey roofs, paved roads, and parking areas. A prominent building with a bright green roof is visible within the forest's perimeter. The word "Resultados" is overlaid in large white text across the center of the image.

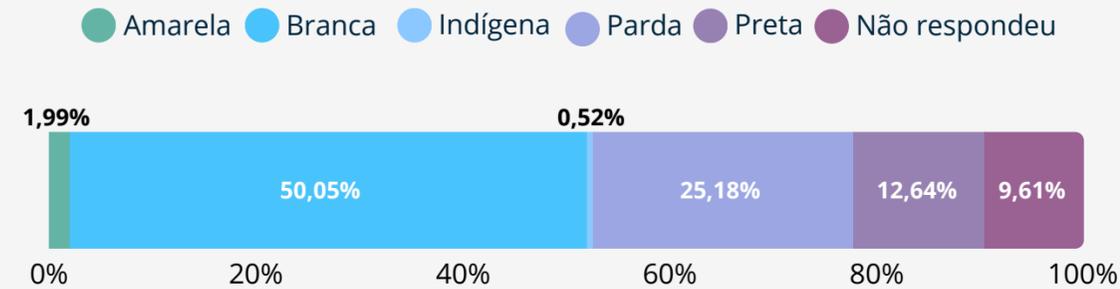
Resultados

PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO

GÊNERO



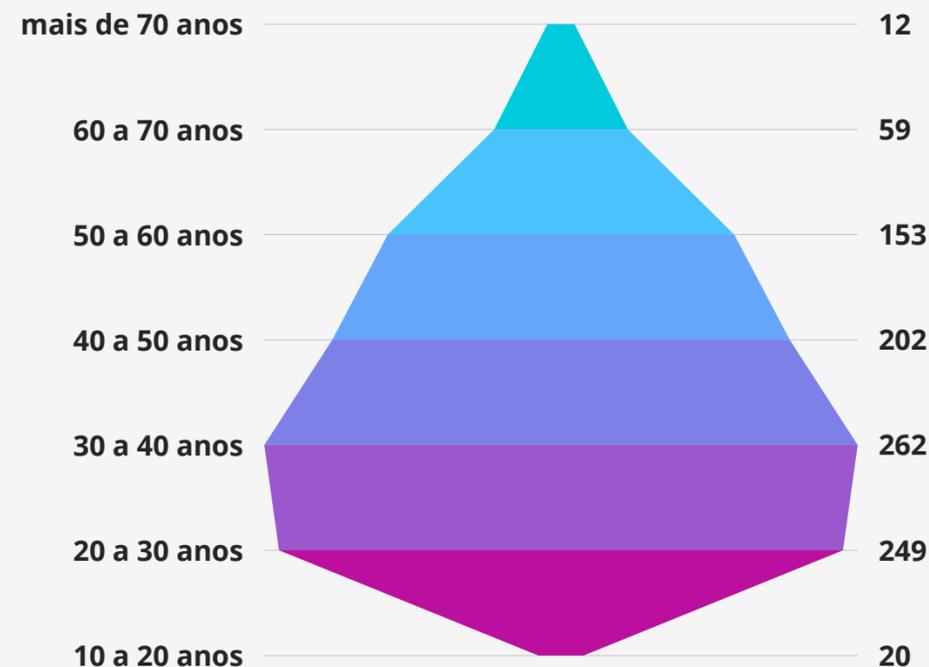
COR OU RAÇA



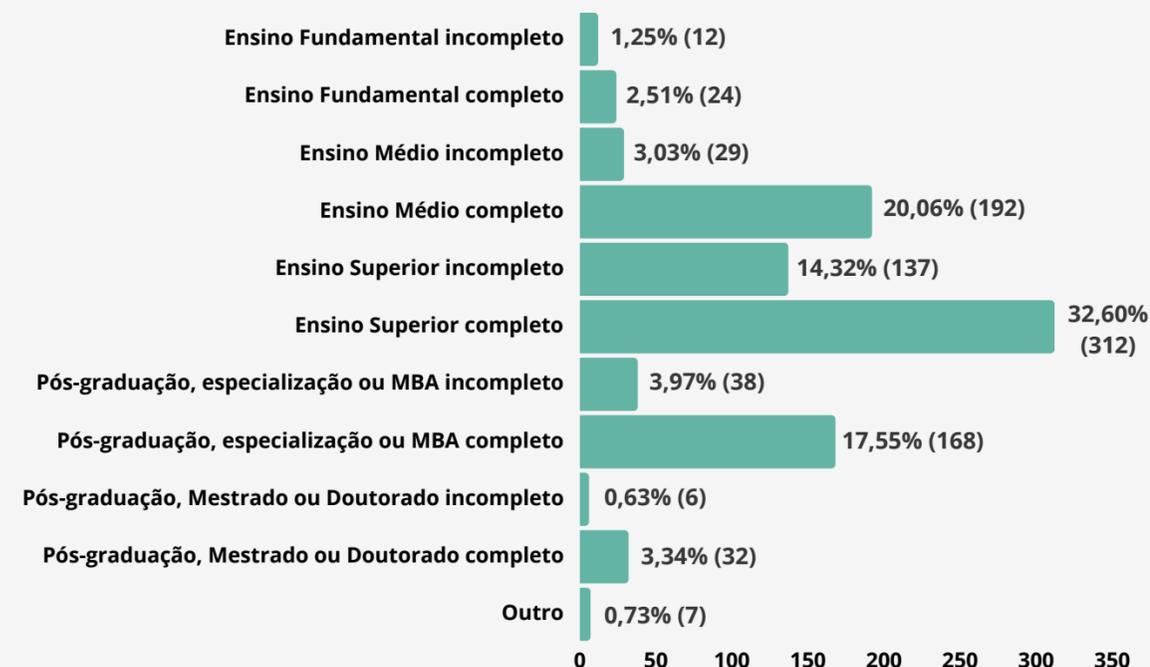
PESSOA COM DEFICIÊNCIA



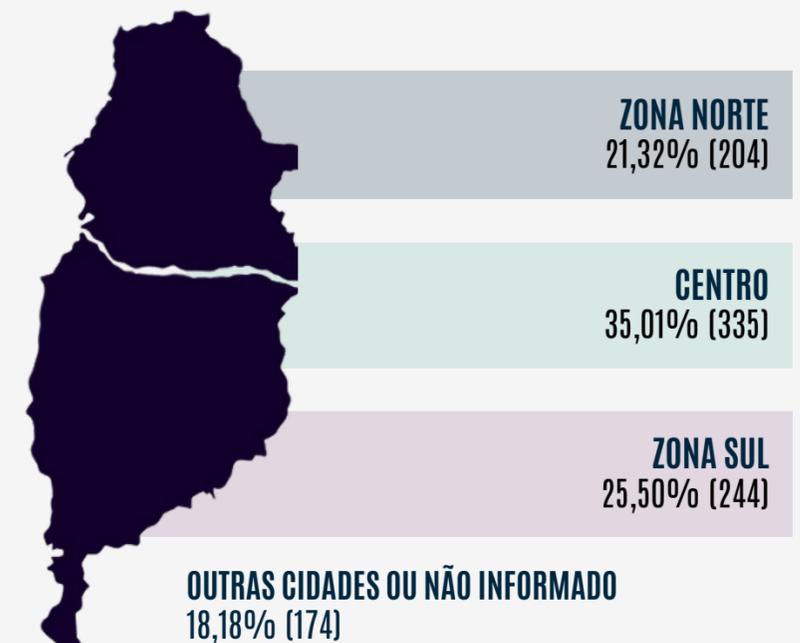
FAIXA ETÁRIA



ESCOLARIDADE



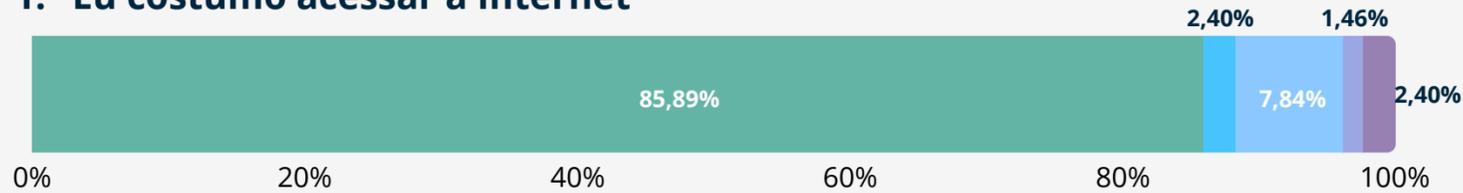
REGIÃO DE OSASCO



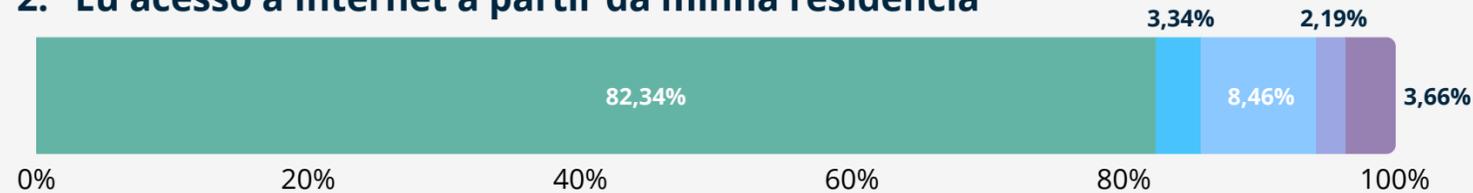
ACESSO À INTERNET



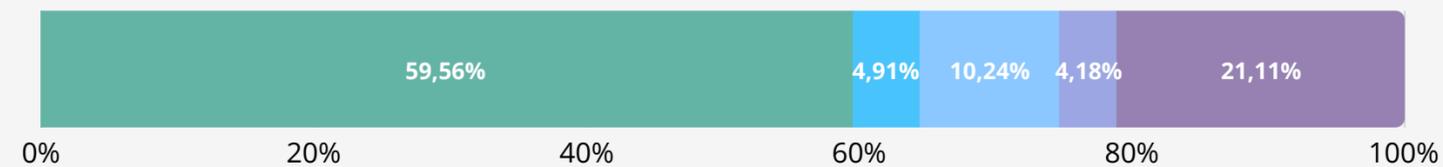
1. "Eu costumo acessar a Internet"



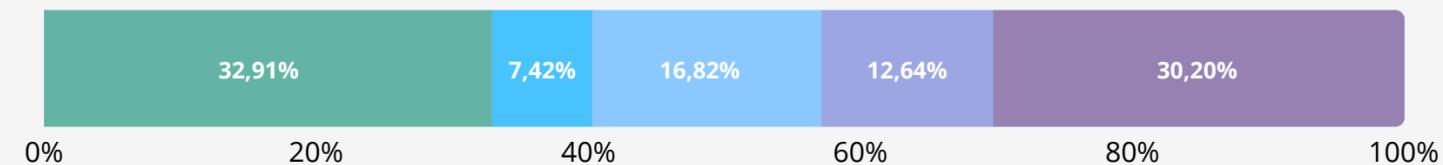
2. "Eu acesso a Internet a partir da minha residência"



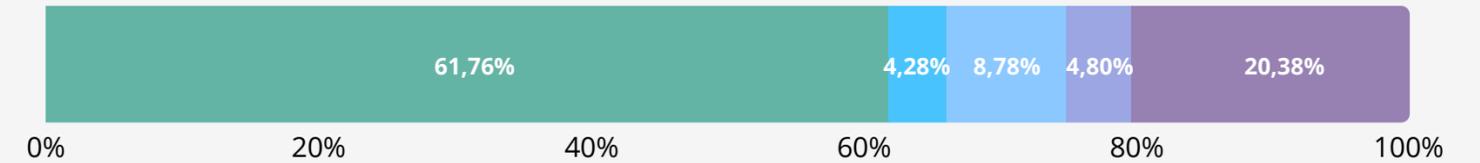
3. "Eu acesso a Internet a partir do meu trabalho"



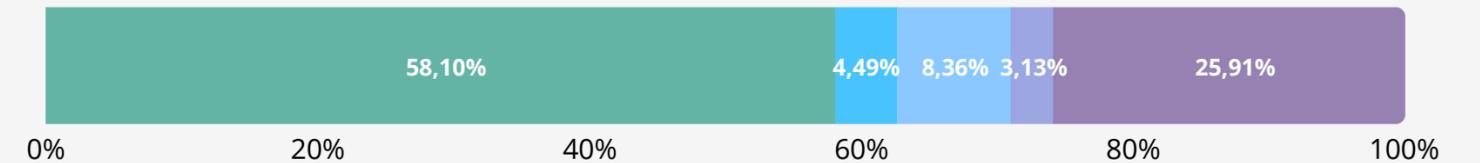
4. "Eu acesso a Internet a partir de lugares públicos"



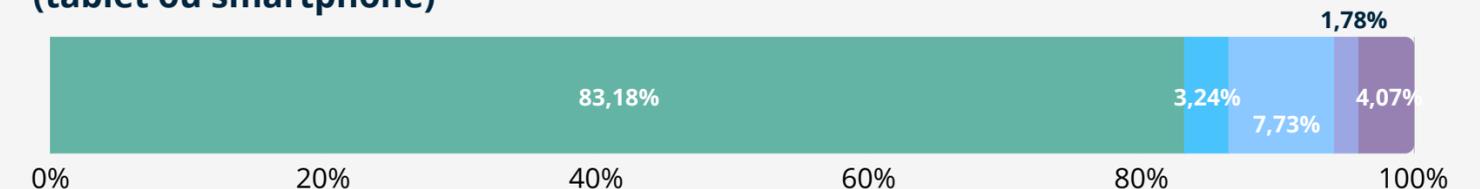
5. "Eu acesso a Internet a partir de um computador pessoal na minha residência"



6. "Eu acesso a Internet a partir de um computador no meu local de trabalho"



7. "Eu acesso a Internet a partir de um dispositivo móvel (tablet ou smartphone)"

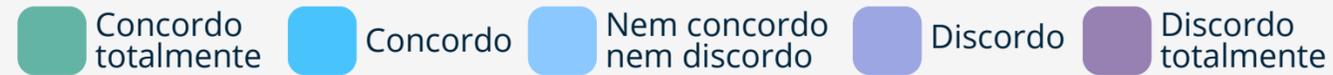


Aproximadamente 88% das pessoas acessam a Internet. Entre essas pessoas, 95% o fazem a partir de sua residência, 72% do seu trabalho e 45% de lugares públicos!

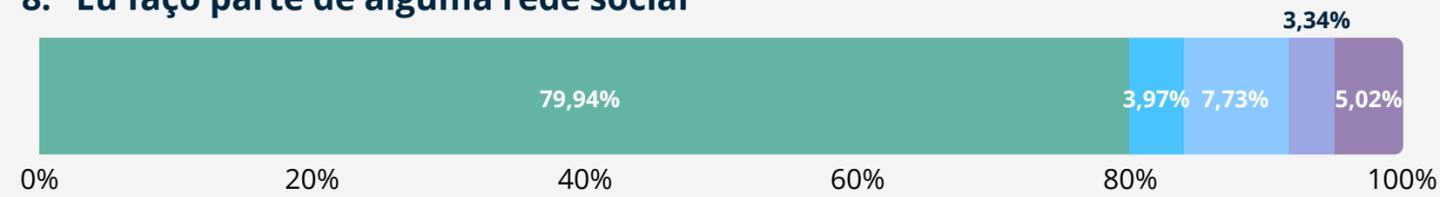


Mais de 80% das pessoas utilizam smartphone ou tablet para acessar a Internet!

UTILIZAÇÃO DA INTERNET



8. "Eu faço parte de alguma rede social"



9. "Eu utilizo a Internet para me atualizar sobre o que está acontecendo no mundo"



10. "Eu utilizo a Internet para me atualizar sobre o que está acontecendo no Brasil"



11. "Eu utilizo a Internet para me atualizar sobre o que está acontecendo no meu estado"



Mais de 80% das pessoas fazem parte de alguma rede social!

UTILIZAÇÃO DA INTERNET



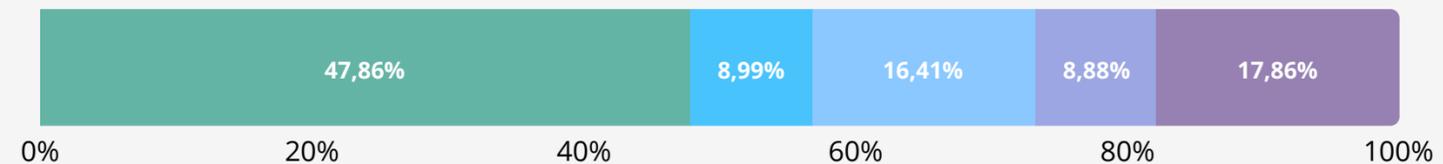
12. “Eu utilizo a Internet para verificar as condições de trânsito da minha cidade



15. “Eu utilizo a Internet para acessar informações sobre lugares interessantes e pontos turísticos”



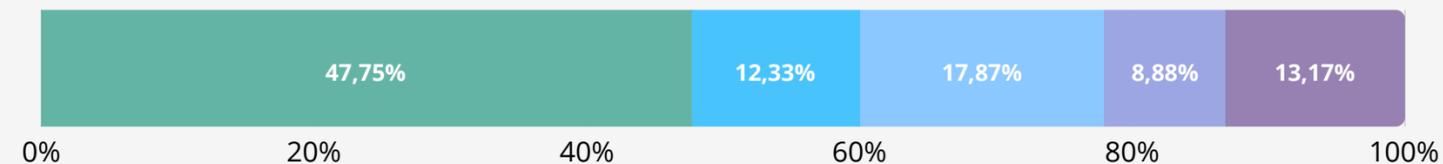
13. “Eu utilizo a Internet para verificar as condições de transporte público da minha cidade”



16. “Eu utilizo a Internet para acessar conteúdos educacionais (cursos, vídeos profissionais, etc.)”



14. “Eu utilizo a Internet para identificar eventos culturais na minha região”



17. “Eu utilizo a Internet para acessar conteúdos sobre saúde e bem-estar”



Mais de 80% das pessoas utilizam a Internet para acessar conteúdos educacionais, como cursos e vídeos profissionais!

INTERESSE PELA CIDADE DIGITAL



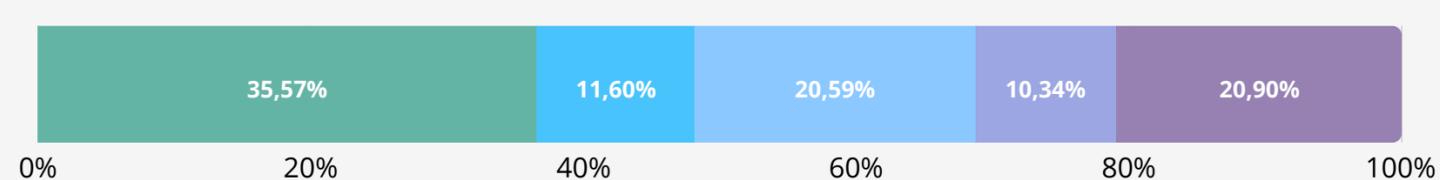
18. "Eu me interesse por assuntos que dizem respeito à minha cidade"



19. "Eu acesso a Internet para me atualizar sobre o que está acontecendo na minha cidade"



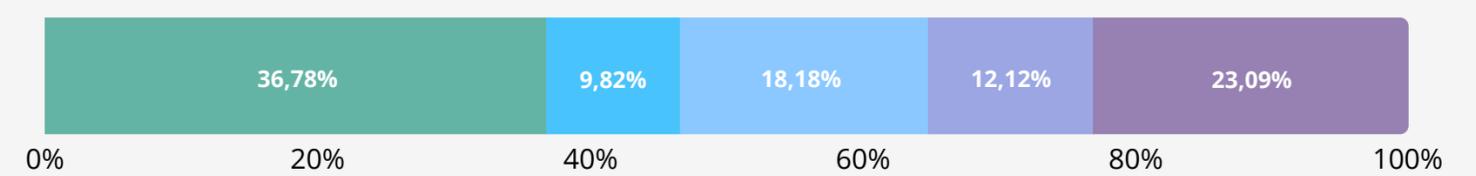
20. "Eu utilizo algum tipo de aplicativo para saber ou me relacionar com a minha cidade"



21. "Eu faço parte da página (grupo, fórum, etc.) da minha cidade na rede social a que pertencço"



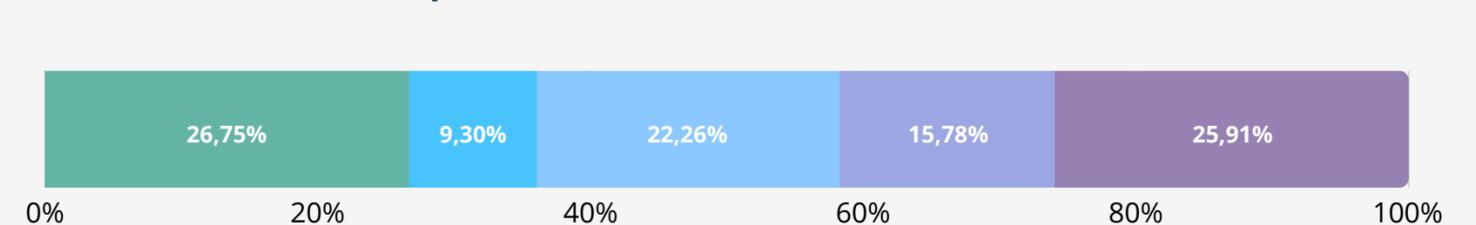
22. Eu utilizo as redes sociais para falar sobre a minha cidade"



23. "Eu já acessei o site da prefeitura da minha cidade"



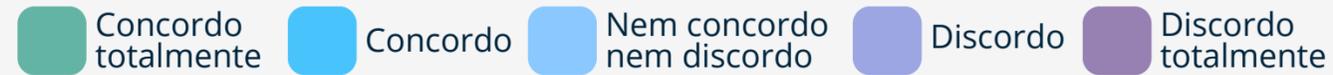
24. "Eu acesso o site da prefeitura da minha cidade constantemente"



 Pelo menos 30% das pessoas ainda não utilizam nenhum aplicativo para saber ou se relacionar com a cidade!

 Mais de 70% das pessoas já acessaram o site da prefeitura pelo menos uma vez, mas menos de 40% o fazem constantemente!

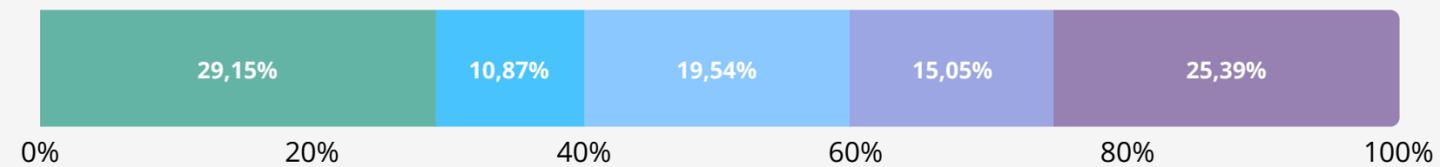
RELAÇÃO COM A CIDADE DIGITAL



25. "O site da prefeitura da minha cidade é bom"



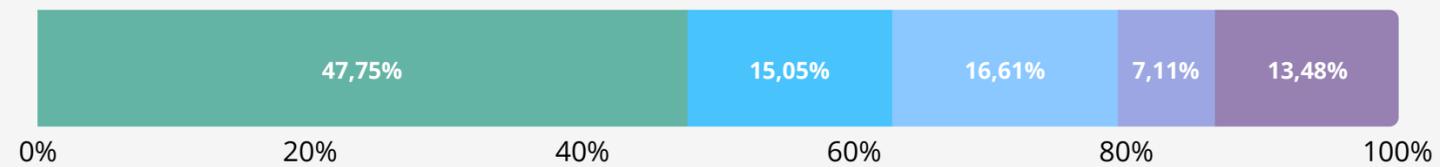
26. "Eu busco informações sobre minha cidade pelo site da prefeitura"



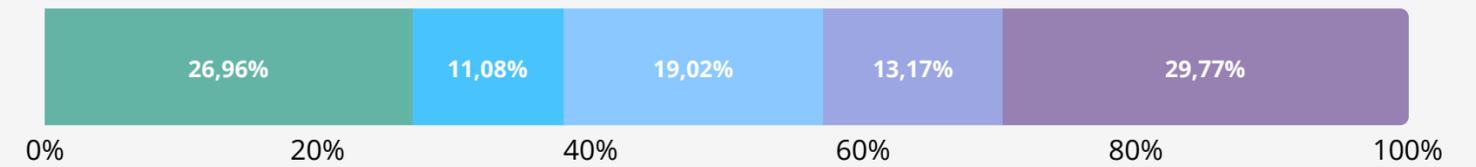
27. "Eu busco informações sobre minha cidade por outros sites da Internet"



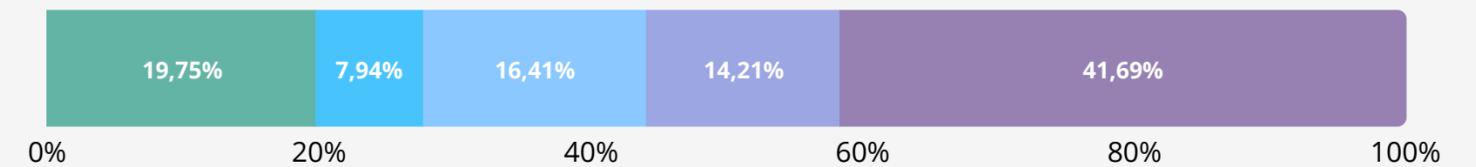
28. "Quando eu preciso de algo da prefeitura, eu procuro no site da prefeitura antes de me dirigir a um posto de atendimento"



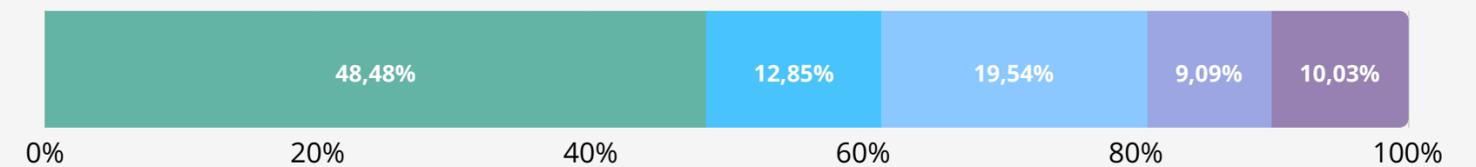
29. "Eu já acessei o site da prefeitura para registrar alguma necessidade"



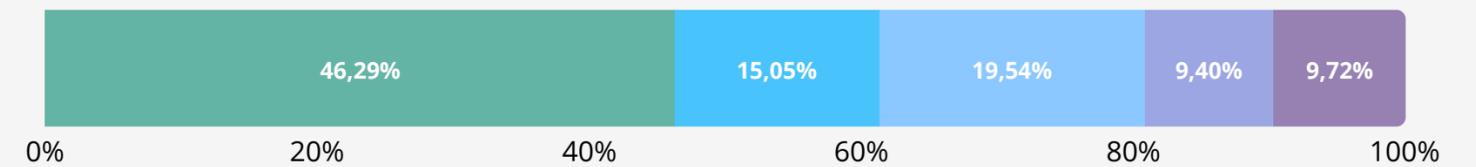
30. "Eu já acessei o site da prefeitura para realizar alguma transação que não fosse de ordem financeira ou tributária"



31. "Eu acompanho as ações sociais realizadas na minha cidade pela Internet"



32. "Eu acompanho as ações culturais realizadas na minha cidade pela Internet"



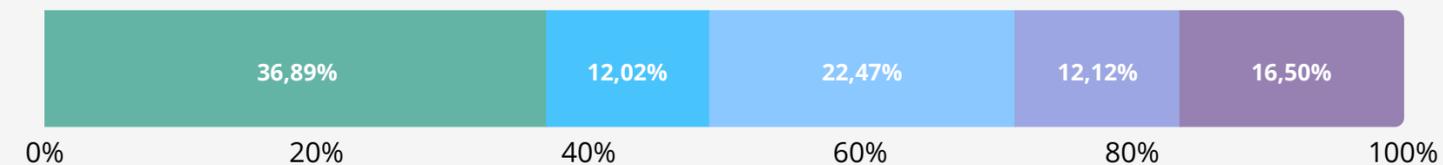
RELAÇÃO COM A CIDADE DIGITAL



33. "Eu acompanho as ações ambientais realizadas na minha cidade pela Internet"



34. "Eu acompanho as ações de transparência administrativa realizadas na minha cidade pela Internet"



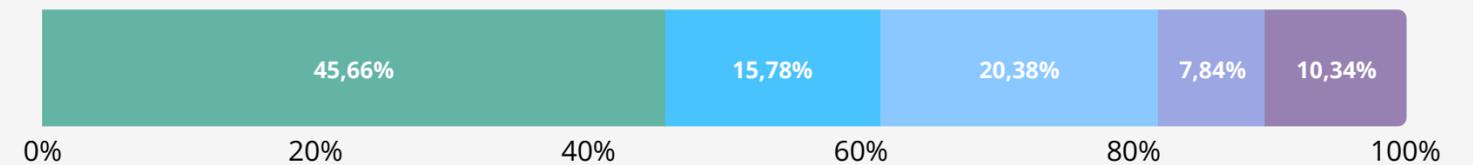
35. "Eu acompanho as ações de inovação realizadas na minha cidade pela Internet"



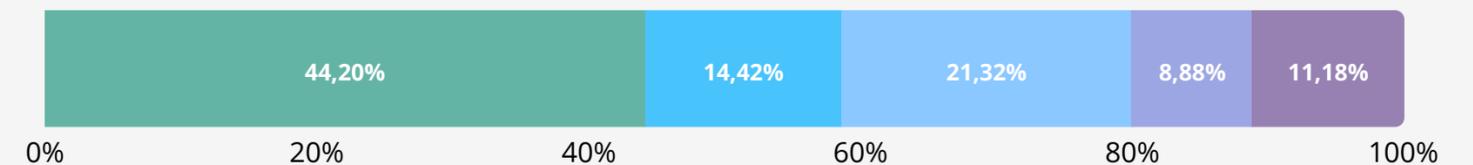
36. "Eu acompanho as ações de educação realizadas na minha cidade pela Internet"



37. "Eu acompanho as ações de saúde realizadas na minha cidade pela Internet"



38. "Eu acompanho as ações de segurança pública realizadas na minha cidade pela Internet"



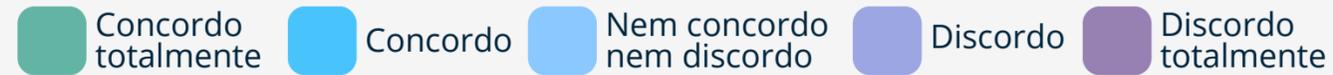
39. "Eu acompanho as ações de lazer realizadas na minha cidade pela Internet"



40. "Eu acompanho as ações de mobilidade urbana realizadas na minha cidade pela Internet"



PERSPECTIVAS PARA A CIDADE DIGITAL



41. "Eu acredito que o bom uso da Internet poderia trazer maior proximidade entre o poder público e o cidadão"



42. "A presença da minha cidade na Internet é importante"



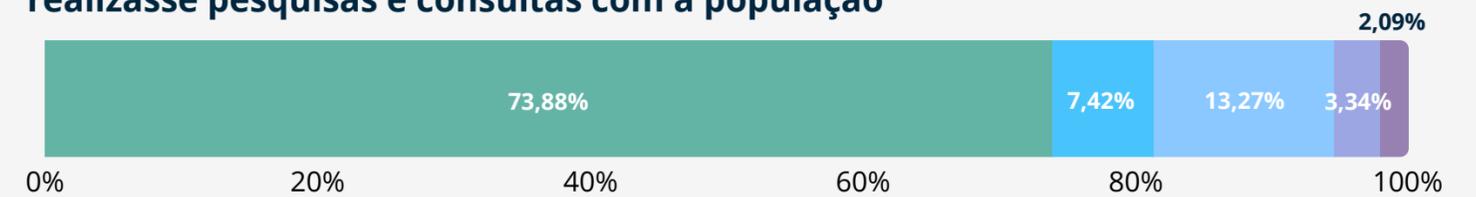
43. "Se eu fosse um membro do poder público, faria investimentos para melhorar os serviços de Internet da cidade"



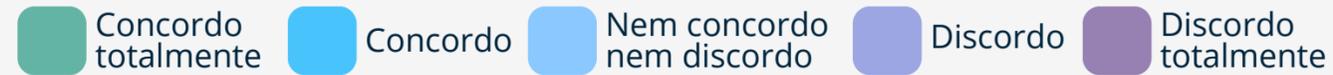
44. "Eu acredito que o bom uso da Internet poderia trazer maior transparência para a gestão pública"



45. "Eu acredito que a Internet poderia ser utilizada para que o poder público realizasse pesquisas e consultas com a população"



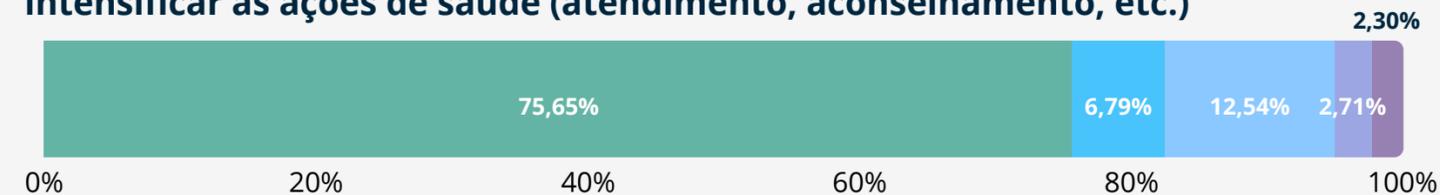
PERSPECTIVAS PARA A CIDADE DIGITAL



46. “Eu acredito que a Internet poderia ser utilizada pelo poder público para intensificar as ações de zeladoria pública (manutenção, limpeza, etc.)”



47. “Eu acredito que a Internet poderia ser utilizada pelo poder público para intensificar as ações de saúde (atendimento, aconselhamento, etc.)”



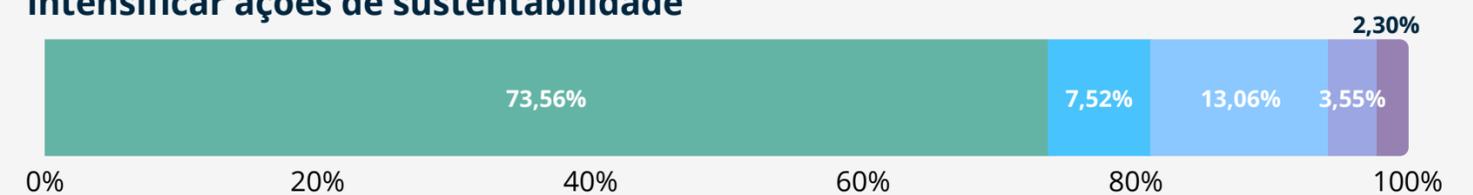
48. “Eu acredito que a Internet poderia ser utilizada pelo poder público para intensificar as ações de educação”



49. “Eu acredito que a Internet poderia ser utilizada pelo poder público para intensificar as ações de segurança pública”



50. “Eu acredito que a Internet poderia ser utilizada pelo poder público para intensificar ações de sustentabilidade”



Mais de 80% das pessoas acreditam que a Internet poderia ser utilizada pelo poder público para intensificar ações de zeladoria urbana, saúde, educação, segurança pública e sustentabilidade!



Mais de 80% das pessoas acreditam que o bom uso da Internet poderia trazer maior proximidade entre o poder público e os cidadãos!

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Plano Estratégico de Tecnologia para Cidades Inteligentes (PETCI) representa um marco importante para a transformação de Osasco em uma cidade mais inteligente, humana e sustentável ao destacar a importância de aplicar a tecnologia de maneira estratégica para o aperfeiçoamento dos serviços públicos como educação, saúde, segurança pública e governança, assegurando um planejamento robusto alinhado às necessidades e percepções da comunidade osasquense.

Os resultados da pesquisa revelam que a maioria dos cidadãos acredita no potencial das tecnologias digitais para aprimorar as capacidades do poder público, especialmente nas áreas de educação, saúde e segurança pública. A análise do perfil sociodemográfico, do acesso à internet e da utilização dessa ferramenta demonstra a importância de considerar as disparidades educacionais e sociais na implementação de soluções tecnológicas.

A relação dos cidadãos com a cidade digital, evidenciada pelos índices de satisfação com o site da prefeitura e o uso de serviços online, destaca a relevância dos serviços públicos digitais no cotidiano dos osasquenses. No entanto, há desafios a serem superados, como a baixa aderência de parte da população a esses serviços digitais.

A identificação de áreas prioritárias, como transparência na gestão pública, consultas públicas, saúde, educação, segurança pública e sustentabilidade, oferece direcionamento para futuras ações e investimentos.

Diante disso, o PETCI e os resultados da pesquisa proporcionam a estruturação estratégica que guiará Osasco rumo a uma cidade mais conectada, eficiente e alinhada com as expectativas da população.



Relatório Interativo

Acesse os resultados completos!

CLIQUE AQUI!



Contato



Secretaria de
**Tecnologia, Inovação e
Desenvolvimento Econômico**

Acesse o site institucional da
Secretaria de Tecnologia, Inovação
e Desenvolvimento Econômico
para ficar por dentro das
novidades!



Participe de Pesquisas e Consultas
Públicas pelo maior canal de
participação social da Prefeitura de
Osasco!



Em caso de dúvidas ou necessidade de
mais informações, entre em contato
com a Gerência de Estudos,
Monitoramento de Indicadores e
Gestão da Informação através do e-mail:
indicadores.setide@osasco.sp.gov.br



Anexos

Anexo - Questionário

Seção 1 - Meu Perfil

Precisamos conhecer um pouco sobre você. Não se preocupe, nenhuma identificação ou dado de contato serão solicitados.

1. Minha idade está entre:*

- Menos de 20 anos
- Entre 20 e 30 anos
- Entre 30 e 40 anos
- Entre 40 e 50 anos
- Entre 50 e 60 anos
- Entre 60 e 70 anos
- Acima de 70 anos

2. Meu estado civil é:*

- Solteiro(a)
- Casado (a)/União estável
- Separado (a)/Divorciado (a)
- Prefiro não responder

3. Eu me identifico com o gênero:*

- Feminino
- Masculino
- Outro
- Prefiro não responder

4. Eu me identifico racialmente como:*

- Amarelo(a)
- Branco(a)
- Indígena
- Pardo(a)
- Preto(a)
- Prefiro não responder

5. Eu sou uma Pessoa com Deficiência (PCD):*

- Sim
- Não
- Prefiro não responder

6. Minha deficiência é:*

- Auditiva
- Intelectual
- Motora
- Visual
- Outra
- Prefiro não responder

7. Qual é a sua situação profissional?*

- Acadêmico
- Autônomo
- Aposentado
- Empregado na iniciativa privada
- Empregado no terceiro setor
- Empresário
- Estudante
- Funcionário público na prefeitura de Osasco
- Funcionário público em outros órgãos de governo
- Prefiro não responder
- Outra

Anexo - Questionário

8. Meu nível de escolaridade é:*

- Ensino Fundamental incompleto
- Ensino Fundamental completo
- Ensino Médio incompleto
- Ensino Médio completo
- Superior incompleto
- Superior completo
- Especialização ou MBA incompleto
- Especialização ou MBA completo
- Mestrado ou Doutorado incompleto
- Mestrado ou Doutorado completo
- Outro

9. Eu nasci em Osasco:*

- Sim
- Não

10. Eu nasci na cidade de:*

Resposta aberta.

11. Eu moro em Osasco:*

- Sim
- Não

12. Em qual bairro?*

- Adalgisa
- Aliança
- Ayrosa

- Bandeiras
- Baronesa
- Bela Vista
- Bonança
- Bonfim
- Bussocaba
- Centro
- Cidade das Flores
- Cidade de Deus
- Cipava
- City Bussocaba
- Conceição
- Helena Maria
- Iapi
- Industrial Anhanguera
- Industrial Autonomistas
- Industrial Centro
- Industrial Mazzei
- Industrial Remédios
- Jaguaribe
- Industrial Altino
- Jardim D'Abri
- Jardim das Flores
- Jardim Elvira
- Jardim Novo Osasco
- Jardim Roberto
- Km 18
- Metalúrgicos
- Munhoz Júnior
- Mutinga

Anexo - Questionário

- Padroeira
- Paiva Ramos
- Parque Continental
- Pestana
- Piratininga
- Platina
- Portal DOeste
- Presidente Altino
- Quitauna
- Raposo Tavares
- Remédios
- Rochdale
- Santa Fé
- Santa Maria
- Santo Antônio
- São Pedro
- Setor Militar
- Três Montanhas
- Umuarama
- Veloso
- Vila Campesina
- Vila Menk
- Vila Militar
- Vila Osasco
- Vila Yara
- Vila Yolanda
- Outra

13. Eu moro na cidade de:

Resposta aberta.

14. Eu trabalho em Osasco:*

Sim

Não

15. Eu trabalho na cidade de:*

Resposta aberta.

Seção 2 - Meus hábitos de uso na internet

Aqui, queremos saber como você costuma usar a internet no seu dia a dia! Responda às afirmações abaixo atribuindo uma nota de 1 a 5, sendo que 1 significa "discordo totalmente" e 5 significa "concordo totalmente".

16. Eu e a internet:*

	1	2	3	4	5
Eu costumo acessar a internet					
Eu acesso a internet a partir da minha residência					
Eu acesso a internet a partir do meu trabalho					

Anexo - Questionário

Eu acesso a internet a partir de lugares públicos					
Eu acesso a internet por um computador pessoal na minha casa					
Eu acesso a internet por um computador no meu local de trabalho					
Eu acesso a internet por um dispositivo móvel (tablet ou smartphone)					
Eu faço parte de alguma rede social					
Eu acesso a internet para me atualizar sobre o que está acontecendo no mundo					
Eu acesso a internet para me atualizar sobre o que está acontecendo no Brasil					
Eu acesso a internet para me atualizar sobre o que está acontecendo no meu estado					

Eu faço parte de alguma rede social					
Eu acesso a internet para me atualizar sobre o que está acontecendo na minha cidade					
Eu utilizo a internet para ver as condições de trânsito					
Eu utilizo a internet para ver as condições de transportes públicos					
Eu utilizo a internet para localizar eventos culturais na minha região					
Eu utilizo a internet para acessar informações sobre lugares interessantes e pontos turísticos					
Eu utilizo a internet para acessar conteúdos educacionais (cursos, vídeos profissionais, etc.)					
Eu utilizo a internet para acessar conteúdos sobre saúde e bem-estar (cuidados com a saúde, atividades físicas, etc.)					

Anexo - Questionário

Seção 3 - Como me relaciono com minha cidade pela internet

Aqui, queremos saber da sua interação com a sua cidade pela internet!

17. Eu, a internet... e minha cidade:

	1	2	3	4	5
Eu me interesso pelas coisas e assuntos que dizem respeito a minha cidade					
Eu utilizo algum tipo de aplicativo para saber ou me relacionar com as coisas da minha cidade					
Eu faço parte da página (grupo, fórum, etc.) de minha cidade na rede social a que pertencço					
Eu utilizo as redes sociais para falar sobre minha cidade					
Eu faço parte da página (grupo, fórum, etc.) de minha cidade na rede social a que pertencço					

	1	2	3	4	5
Eu utilizo as redes sociais para falar sobre minha cidade					
Eu já acessei o site da prefeitura da minha cidade					
O site da prefeitura da minha cidade é bom					
Eu acesso o site da prefeitura da minha cidade constantemente					
Eu busco informações sobre minha cidade pelo site da prefeitura					
Eu busco informações sobre minha cidade por outros sites da internet					
Quando eu preciso de algo da prefeitura, eu procuro no site da prefeitura antes de me dirigir a um posto de atendimento					

Anexo - Questionário

	1	2	3	4	5
Eu acesso o site da prefeitura para registrar alguma necessidade					

Seção 4 - Como eu me relaciono com a minha cidade pela internet

Aqui, queremos saber da sua interação com a sua cidade pela internet!

18. Eu, a internet... e minha cidade:

	1	2	3	4	5
Eu acompanho pela internet as ações sociais realizadas na minha cidade					
Eu acompanho pela internet as ações culturais realizadas na minha cidade					

	1	2	3	4	5
Eu acompanho pela internet as ações de transparência administrativa realizadas na minha cidade					
Eu acompanho pela internet as ações de inovação realizadas na minha cidade					
Eu acompanho pela internet as ações de educação realizadas na minha cidade					
Eu acompanho pela internet as ações de saúde realizadas na minha cidade					
Eu acompanho pela internet as ações de segurança pública realizadas na minha cidade					
Eu acompanho pela internet ações de lazer realizadas na minha cidade					
Eu acompanho pela internet as ações de mobilidade urbana realizadas na minha cidade					

Anexo - Questionário

Seção 5 - Como eu me relaciono com minha cidade pela internet

Finalmente, queremos saber sua opinião sobre os benefícios do uso da internet pela sua cidade

19. Eu, a internet... e minha cidade:

	1	2	3	4	5
Eu acredito que o bom uso da internet poderia trazer maior proximidade entre o poder público e eu					
A presença da minha cidade na internet é algo importante					
Se eu fosse um membro do poder público, faria investimentos para melhorar os serviços de internet da cidade					
Eu acredito que o bom uso da internet poderia trazer maior transparência para a gestão pública					

	1	2	3	4	5
Eu acredito que a internet poderia ser utilizada para que o poder público realizasse pesquisas e consultas junto à população					
Eu acredito que a internet poderia ser utilizada pelo poder público para intensificar as ações de zeladoria pública (chamados para manutenções, limpeza, etc.)					
Eu acredito que a internet poderia ser utilizada pelo poder público para intensificar as ações de saúde (atendimento, aconselhamento, etc.)					
Eu acredito que a internet poderia ser utilizada pelo poder público para intensificar as ações de educação					
Eu acredito que a internet poderia ser utilizada pelo poder público para intensificar as ações de segurança pública					
Eu acredito que a internet poderia ser utilizada pelo poder público para intensificar as ações de sustentabilidade					

Anexo - Questionário

Seção 6 - Como eu me relaciono com minha cidade pela internet

Agora, gostaríamos de saber suas ideias e sugestões de tecnologias que podem ser usadas para melhorar a sua cidade!

20. Minha primeira sugestão é:

Resposta aberta.

21. Minha segunda sugestão é:

Resposta aberta.

22. Minha terceira sugestão é:

Resposta aberta.