

Literacias Emergentes dos Atores em Rede: Etnografia Virtual com Idosos no Programa de Inclusão Digital ACESSA-SP

Emerging Literacies and Networking Actors: Virtual Ethnography with seniors citizens at digital program ACESSA-SP

Brasilina Passarelli

Coordenadora Científica do NAP Escola do Futuro/USP
lina@futuro.usp.br

Thiago Mio Salla

Pesquisador do NAP Escola do Futuro/USP
tmsalla@gmail.com

Mariana Tavernari

Pesquisadora do NAP Escola do Futuro/USP
mddt@usp.br

Resumo

Este artigo apresenta os principais resultados de pesquisa realizada por pesquisadores do Observatório da Cultura Digital do NAP Escola do Futuro/USP (NAP EF/USP), com usuários acima de 60 anos frequentadores do programa de inclusão digital ACESSA-SP nos anos 2008 e 2009. De caráter qualitativo exploratório, tal estudo de etnografia virtual procurou compreender como os idosos lidam com as novas tecnologias e com que nível de conhecimento se apropriam da informação multimídia. Mapeada a bibliografia em torno do conceito de literacia, orientou-se pelos parâmetros analíticos definidos por Warschauer (2003) como diretriz para coleta e exame dos dados da PONLINE, pesquisa anual on-line feita

Abstract

This article presents main research results conducted by researchers at Digital Culture Observatory from the School of the Future Research Lab at the University of São Paulo (Brazil), considering users over 60 years old that attended the ACESSA-SP digital inclusion program in the years 2008 and 2009. Qualitative exploratory, this virtual ethnography study sought to understand how seniors deal with new technologies and at what level of knowledge they appropriate the multimedia information. Analytical parameters defined by Warschauer (2003) were used as a guideline for both collection and examination of the data from PONLINE, annual online survey that has been done since 2003 with participants of the program. Among the findings, it was observed

desde 2003 com os participantes do referido programa. *that seniors are increasingly using computers and accessing the Internet, while they are gaining autonomy and competence in the use of digital resources.* Entre os resultados encontrados, observou-se o impacto positivo da Web na vida da terceira idade, sobretudo em questões relacionadas à saúde, finanças e cidadania, num contexto em que tal público ganha, cada vez mais, autonomia e competência no uso dos recursos digitais.

Palavras-chave: Inclusão digital; Etnografia virtual; Literacias; Programa ACESSA SP; Terceira Idade. **Keywords:** *Digital Inclusion; Virtual Ethnography; Literacies; Seniors citizens; ACESSA SP Program.*

1. Conectando pessoas e construindo cidadania

Mattelart (2002, p.11) preconiza que nossa percepção do mundo passa, necessariamente, pela perspectiva matemática. Ele inicia o Capítulo I do livro *História da Sociedade da Informação* afirmando que “(...) a ideia de uma sociedade regida pela informação está, por assim dizer, inscrita no código genético do projeto de sociedade inspirado pela mística do número (...)” ...e que, a partir dos séculos XVII e XVIII, instaura-se definitivamente com a exaltação da matemática, formativa inclusive de “modelos da igualdade cidadã e dos valores do universalismo durante a Revolução Francesa” .

No entanto, a classificação e ordenação do mundo e a interpretação das relações sociais segundo indicadores matemáticos e estruturais convive com as avaliações qualitativas dessas relações potencializadas pela rede. Cada vez mais experimentamos uma realidade mista entre sentimentos e máquinas construída, ao mesmo tempo, em um ambiente híbrido: uma rede de relacionamentos, cabos, modems, interfaces e sinais *wifi*. Uma rede na qual circulam intenções, afetos, emoções, ações e principalmente inovação - fruto das trocas e conversações que acontecem simultaneamente. Considerada sociotécnica essa rede é capaz de prover espaços para novas percepções do mundo e da informação.

Passarelli, (2007) destaca o estado da arte da cibercultura até a virada do século passado organizado por David Silver (2000, p.19-30) em seu livro *Web Studies: Rewiring Media Studies for the Digital Age*, onde o autor distingue três gerações dos estudos sobre a cibercultura: a primeira, marcada pela descrição jornalística a respeito do tema; a segunda, chamada de “estudos sobre a cibercultura” (*cyberculture studies*), de teor acadêmico dedicado a eixos como comunidades virtuais e identidade online e uma terceira, designando

estudos críticos sobre a cibercultura. A autora aponta , também, dois autores pioneiros para os estudos da cibercultura, enfocando seus estudos nos aspectos comunitários e identitários das redes. São eles Howard Rheingold (1993), com a publicação de *The virtual community* expande o conceito das relações humanas em espaços físicos não geográficos, como o ciberespaço e Sherry Turkle (1995) com seu livro *Life on the screen: Identity in the Age of the Internet* trabalhando com o conceito de identidade virtual, baseada em métodos antropológicos.

A abordagem da comunicação, das mídias e das tecnologias aproxima-se menos de uma ótica dualista que contrapõe elementos naturais e sociais e mais de uma perspectiva híbrida, característica de um tempo dominado pela mediação e pela convergência tecnológica. Dedicado a tratar das conexões entre os seres vivos e dentre os seres humanos, precisamente no campo da sociologia e da filosofia, Latour (2005) relata que desde Castells (2000), o termo redes vem sendo associado a um privilegiado modo de organização social grato ou devedor à tecnologia da informação. Em seu livro *Reassembling the Social – an introduction to actor-network-theory*, Latour redefine as redes sociais como movimentos, espaços e preenchimentos que podem ser emergentes ou provocados, que se manifestam desde o início dos tempos.

Na sociedade do conhecimento contemporânea , altamente conectada pela internet , nota-se um deslocamento do foco do produto para os processos e seus atores individuais e/ou institucionais. Este resgate do homocentrismo a reboque da Web 2.0 instaura novas lógicas e novas semânticas, introduzindo profundas rupturas nos valores da modernidade do século XX e inaugurando a pós-modernidade do novo milênio . O embate de paradigmas da sociedade contemporânea perpassa as estruturas de poder anteriormente verticalizados em estruturas hierárquicas e agora horizontalizadas permitindo acesso de todos a tudo o tempo todo. Neste contexto dissolve-se a importância dos autores individuais protegidos pelo *copyright* e emerge a produção coletiva do conhecimento estimuladas por ferramentas de conteúdo aberto e de edição cooperativa instantânea inaugurando o *copyleft*. A Web hipertextual introduz a narrativa não linear além de novas literacias informacionais.

Para além da questão referente ao seu alcance, a alta permeabilidade das TIC's implica, portanto, em diferentes perspectivas sobre o conceito de sociedade em rede. Diversas são as óticas que tratam as tecnologias como agentes transformadores em si mesmos. Outras as

associam a conjuntos de protocolos culturais e sociais, sendo os usos e os sentidos construídos em torno das mesmas. Sob uma visão que compreende as tecnologias e os meios de comunicação como plataformas culturais, conceitos como cibercultura, redes sociais e novas formas de aprender e produzir conhecimento na Web passam a ser objetos de reflexão que ultrapassam as dualidades emissor-receptor, real-virtual e focam sua atenção na reciprocidade das ações comunicacionais. Em função do modelo aberto da Internet e das novas relações de poder horizontais nela gestadas conceitos dedicados a compreender os meios e as mediações suplantam a ideia de consumidor passivo da informação.

O cenário da conectividade do Brasil contemporâneo expressa-se na Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Brasil 2008 [1], realizada pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI-br), revelando que um quarto dos domicílios brasileiros (25%) possui computadores, independentemente do tipo de equipamento considerado. O levantamento identificou ainda que 71% dos lares com computador têm acesso à Internet. Essa diferença denota que, dos 14 milhões de domicílios com computador, quatro milhões não possuem acesso à rede mundial de computadores.

Como política pública de combate ao *digital divide* o Governo do Estado de São Paulo instituiu, em julho de 2000, o programa de inclusão digital e protagonismo social ACESSA-SP. A iniciativa nascia com a missão de garantir acesso democrático e gratuito às Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), o que incluía a facilitação do uso dos serviços do próprio governo, a produção coletiva de conhecimento, a promoção de processos de participação pública e o incremento de redes sociais para o desenvolvimento econômico, social, pessoal e da cidadania. Hoje, com mais de dez anos de existência esta iniciativa, realizada em parceria com o Núcleo das Novas Tecnologias de Comunicação Aplicadas à Educação “Escola do Futuro/USP” (NAP - EF/USP), apresenta números expressivos: são 602 telecentros no Estado (há ainda 42 em implantação) que atendem 543 municípios; cerca de 1.172 monitores capacitados; mais de 48 milhões de atendimentos e quase 2 milhão de usuários cadastrados.

Com o objetivo de avaliar as ações em desenvolvimento e levantar informações que possam subsidiar novas estratégias de fomento à participação comunitária dos diversos públicos atendidos pelos Infocentros o ACESSA-SP realiza, há sete anos, a PONLINE - pesquisa anual on-line com os usuários frequentadores do programa. Como se depreende das séries

históricas produzidas, tal iniciativa constitui uma importante ferramenta de gestão para o poder público, pois lhe permite identificar prioridades e parâmetros objetivos para decidir onde e como aplicar esforços para o aprimoramento do ACESSA-SP e compatibilizar técnica e metodologicamente os dados obtidos com outros estudos realizados no Brasil e no exterior.

Desta forma o presente artigo apresenta, de forma resumida, os achados mais importantes do estudo etnográfico de caráter qualitativo exploratório realizado em 2010 no contexto do Programa ACESSA-SP que, além de realizar um mapeamento bibliográfico em torno do conceito de “literacia”, procura compreender o perfil, a frequência, o comportamento, as atitudes e o nível de competência com que tais atores interagem com as novas tecnologias da informação e comunicação (TIC’s) nos diferentes tipos de infocentros geridos pelo governo paulista. Para tanto, tomou como base os resultados da PONLINE entre os anos de 2008 e 2009 refletindo, mais especificamente, sobre como os idosos acessavam as TIC’s, sobre as atividades que realizavam na Internet e sobre o impacto dessas novas ferramentas em suas vidas, entre outras questões.

2. O controverso conceito de literacia

O termo “literacia” traduzido para o português como letramento, já compõe um sentido relacionado ao mundo das letras, da educação, do aprendizado, como um processo construído. No entanto, pode ser traduzido também como competência ou habilidade. Na sociedade em rede a noção de literacia passa a referir-se também à capacidade de interagir e comunicar-se utilizando as TICs. Se a primeira estava mais ligada ao estágio industrial do capitalismo em que os livros e jornais, ou seja, a produção escrita constituíam os suportes físicos de transmissão do conhecimento, a segunda tem o computador como símbolo do meio de transmissão de conhecimento, demandando capacidades não apenas de leitura, mas também de interpretação, pesquisa e navegação.

No entanto, ambas refletem o desenvolvimento das formas de comunicação humana e dos meios de produção do conhecimento, dependem da conexão com um artefato físico para se estabelecer e estão ligadas pela controversa noção de exclusão: exclusão (literária) e exclusão (digital). Enquanto o acesso é um pré-requisito para a ampla participação no estágio da sociedade da informação atual, a literacia é um pré-requisito para o protagonismo social e cidadania.

Segundo Warchauer (2003) a noção de literacia pode ser dividida em etapas. No século XIX, referia-se ao conhecimento literário, atenção à precisão retórica, habilidade para escrever corretamente, referindo-se a um paradigma que correspondia às demandas da estrutura social aristocrata na qual a educação envolvia tradição e poder. No início do século XX na sociedade industrializada a literacia estava ligada às habilidades de conhecimento relacionadas às atividades urbanas e comerciais, entre elas a criatividade e à expressão de si.

Segundo Jones-Kavalier e Flanningan (2008, p.13-16) a literacia caracteriza-se por indicar a habilidade para usar a informação de maneira efetiva e criativa. Na passagem da cultura letrada à cultura das mídias e da convergência, marcada pela não-linearidade e pela interatividade, o conceito de literacia se expande, abrangendo as competências exigidas do usuário para que ele possa explorar esse potencial multimídia. Os letrados da sociedade em rede são aqueles capazes de ler, escrever, interagir, comunicar-se por meio dessa linguagem multimídia, reconhecendo as práticas sociais e gêneros textuais que envolvem cada elemento dessa interface.

Para Gilster (1997), literato e pesquisador que cunhou o termo literacia digital, trata-se da “extensão lógica da própria literacia da mesma forma que o hipertexto é uma extensão da experiência de leitura tradicional” (1997, p.230). O autor define literacia digital “como a habilidade de entender e utilizar a informação de múltiplos formatos e proveniente de diversas fontes quando apresentada por meio de computadores.” (1997, p.1) e estende os limites do conceito ao afirmar que “literacia digital é igualmente sobre contexto” (1997, p.35).

Como envolvem habilidades que vão além do conhecimento específico e do manejo eficaz do computador e de seus softwares, as competências e saberes associados ao uso efetivo das TIC's para localizar, avaliar e usar a informação, segundo Warschauer (2003, p.113) seriam os seguintes:

- Desenvolver boas questões de pesquisa;
- Determinar os espaços mais prováveis para se localizar informações sobre o tema pesquisado;
- Selecionar as ferramentas de busca mais adequadas aos propósitos desejados;

Formular perguntas apropriadas ao longo da pesquisa

- De maneira rápida, avaliar os resultados das buscas realizadas, incluindo a credibilidade, a autoria e a circulação das fontes utilizadas.
- Salvar e arquivar as informações localizadas;
- Citar ou fazer referência às fontes da informação localizada.

Levando em conta suas próprias pesquisas etnográficas e outros estudos sobre tecnologia e inclusão digital em diversos contextos (AICHHOLZER et SCHMUTZER, 2001; CARVIN, 2000; WILSON 2000) o autor define quatro recursos fundamentais a serem privilegiados:

- Recursos Físicos – Quanto ao acesso a artefatos físicos, a aquisição e prática da literacia têm conseqüências em nível individual (capacidade de leitura e escrita) e social (disseminação do conhecimento);
- Recursos Digitais – ligado ao conteúdo e relacionado à linguagem, nível tópico e gênero. A "instrução literária" ocorre mais efetivamente quando esse conteúdo está ligado às necessidades dos seus usuários;
- Recursos Humanos – Relacionados às habilidades, conhecimento e atitude: envolve as habilidades cognitivas que envolvem a leitura e a escrita, a contextualização do conhecimento (conhecimento e reconhecimento das práticas sociais e gêneros textuais que envolvem cada "texto"), a motivação para leitura, a disposição para leituras variadas, a cognição;
- Recursos Sociais – Relacionados à estrutura social, organização social, práticas sociais, como falar a linguagem da comunidade. Envolve engajamento social, modos particulares de conhecimento, cultura, maneiras de pensar, separar, avaliar, reportar, concluir e defender a comunidade. Relacionados à participação, à colaboração, ao conectivismo, ao coletivo, nas diferentes faixas etárias

Warschauer, teórico das áreas de tecnologia e educação, enfatiza os aspectos sociais da apropriação tecnológica, em detrimento dos aspectos cognitivos. E , como o foco da presente pesquisa destina-se a verificar a articulação entre níveis de literacias e a apropriação das TICs, optou-se pela perspectiva deste autor para embasar o processo de coleta e análise dos dados tal como será descrito a seguir.

3. Etnografia virtual com idosos frequentadores do Programa AcessaSP: Metodologia

Para além de seu caráter comunicacional a Web, em sentido mais amplo, representa uma nova fronteira do pensamento humano. Nesse sentido, os estudos focados na rede perseguem, continuamente, os meios mais adequados de conferir sentido e representatividade às interações e manifestações sociais em tal ambiente, pautando-se pelo objetivo maior de mapear tais fenômenos decorrentes da disseminação global das TIC's.

Para tanto, a princípio, cabe examinar o conceito de etnografia virtual que fundamenta as diretrizes aqui privilegiadas. Em linhas gerais, um dos objetivos centrais da descrição cultural promovida por tal abordagem é o de mapear comportamentos colaborativos e formas de apropriação em rede, num momento em que emergem diversas soluções metodológicas o para estudo do ciberespaço e de seus desdobramentos. Diferentemente dos métodos quantitativos, a etnografia propõe uma nova visão de pesquisa qualitativa. Para o etnógrafo, a multiplicidade do olhar, a subjetividade do pesquisador, o contexto e a descrição estão sempre presentes.

3.1. Etnografia Virtual: conceituação

A etnografia pressupõe a coleta e o registro sistemáticos dos dados a respeito da cultura e a interpretação de seus significados. Duas são as condições iniciais à etnografia científica: contato imediato e descentramento de valores, por meio de uma experiência de imersão cultural radical na vida do povo a ser estudado. O método etnográfico consiste em uma dupla atividade, de descrição e interpretação e, portanto, transita entre os dois níveis da ação comunicativa, o significante e o significado. Para Geertz,

fazer a etnografia é como tentar ler (no sentido de 'construir uma leitura de') um manuscrito estranho, desbotado, cheio de elipses, incoerências, emendas suspeitas e comentários tendenciosos, escrito não com os sinais convencionais do som, mas com exemplos transitórios de comportamento modelado (GEERTZ, 1978, p. 7)

Assim, diante da multiplicidade de estruturas complexas de comportamento, o etnógrafo faz uma decomposição dos elementos sobrepostos e encontra, nas irregularidades dos fenômenos humanos, o sentido que é lhe produzido no seio da cultura. A etnografia, nessa

perspectiva, passa a ter como principal preocupação o significado que têm as ações e os eventos para as pessoas ou os grupos estudados.

A tarefa do etnógrafo consiste na aproximação gradativa ao significado ou à compreensão dos participantes, isto é, de uma posição de estranho o etnógrafo vai chegando cada vez mais perto das formas de compreensão da realidade do grupo estudado, vai partilhando com eles os significados. (TEIS & TEIS, 2006, p. 3).

Tal empreitada exige que o etnógrafo, opere uma aproximação entre os campos etnográfico e linguístico, bem como passe a considerar os acontecimentos culturais como elementos inseridos em um fluxo discursivo. De fato, o etnógrafo “inscreve” o discurso social: ele o anota” (GEERTZ, 1978, p. 14) e, ao fazê-lo, transforma-o de evento observável em um significante que, ao ser inscrito, permite a investigação de seu significado subjacente.

A etnografia vem sendo utilizada como método de estudo em outros campos do conhecimento, diferentes da antropologia. Desponta como uma tendência como metodologia de pesquisa em ambientes virtuais em um momento em que surgem diversas soluções metodológicas para estudo do ciberespaço e seus desdobramentos e para a investigação da cultura produzida pelos usuários na Internet. Estudos etnográficos têm sido aplicados em pesquisas sobre comunidades virtuais desde 1995, conforme Braga (2007) e Rocha e Montardo (2005).

Christine Hine (2000, 2005) desenvolve uma longa discussão em torno da relação entre a etnografia tradicional e a virtual, enfocando as possibilidades, bem como as práticas de pesquisadores de diversos países, inclusive do Brasil, a respeito de tal questão. Segundo a autora, a contribuição de seu trabalho dá-se pela abertura do debate sobre o significado dos recentes avanços nas comunicações virtuais. Dessa discussão, surgiram diversos trabalhos, dentre eles um *framework* teórico que emprega a etnografia no ciberespaço.

Inicialmente, as propostas etnográficas no ciberespaço abordavam a experimentação da identidade e da liberdade corporal, nos moldes do estudo de Sherry Turkle. Atualmente, seus questionamentos metodológicos deslocam o foco dos estudos etnográficos para estudos ligados à diversidade de uma cultura digital e remodelam os conceitos nos quais apoia-se a etnografia. A etnografia virtual constituiu uma metodologia bastante utilizada atualmente em pesquisa com redes sociais que buscam observar, analisar a interpretar a

cultura do ciber, uma cultura que se desenvolve em torno da participação e do coletivo. Conforme destaca Hine:

A etnografia virtual é adequada para a finalidade prática de explorar as relações de interação mediada, ainda que não trate de uma coisa inteiramente real em termos metodologicamente puristas. É uma adaptação da etnografia, que se adequa às condições do meio em que se encontra. (HINE, 2000, p.65).

A ampliação da abrangência do método etnográfico, em conjunto com outros fatores, teve como consequência o desenvolvimento das bases epistemológicas da etnografia, tidas como “um relato descritivo das práticas culturais baseado em dados obtidos por meio da pesquisa etnográfica de campo e relacionado a outros referenciais teóricos” (BOYD, 2008: p. 46). Propriedades únicas exigem métodos e técnicas de coletas de dados capazes de capturar e registrar o movimento e a potência das relações e ações comunicativas em rede. Estudos etnográficos têm sido essenciais para elucidar esse momento de transição, o que sugere a adaptação do método etnográfico para propósitos estratégicos de pesquisas exploratórias com usuários. Essas adaptações têm como objetivo explicitar as maneiras como se dão as interações entre os usuários e, como consequência, a aprendizagem, frutos de hábitos e usos das ferramentas de redes sociais na Internet.

O crescimento das interações em rede despertou a necessidade de estudos que abranjam crenças e desejos dos usuários bem como a reformulação das fronteiras de ação, pressupondo um maior engajamento do pesquisador tanto em ambientes virtuais quanto em interações reais. Para Hine, esse movimento exigiria o questionamento e a resignificação dos conceitos de espacialidade, temporalidade, dialogicidade, entre outros.

Por esse viés, a cultura digital constitui-se, simultaneamente, num desafio e numa oportunidade para a etnografia, questionando o conceito de campo de pesquisa ou lugar de interação. Trata-se de lidar com “subculturas” de diferentes grupos que ocupam espaços informacionais diversos. Ao trabalhar o conceito de redes em pesquisas de ciências sociais aplicadas, é necessário permitir ao grupo de usuários que ajam como mediadores dos dados fornecidos sobre o funcionamento dessa mesma rede.

Nessa mesma perspectiva, Passarelli (2007: 117) indica que “a etnografia atual apregoa a existência de uma identidade entre sujeito e objeto. Numa ciência onde o observador é da

mesma natureza que o objeto, o observador, ele mesmo, é parte de sua observação”. Assim, observa-se que a etnografia virtual pressupõe a descrição literal das culturas ou de um grupo cultural, sendo um método de pesquisa social bastante frutífero para investigação de comunidades, práticas e culturas situadas na Internet. Segundo Hine (2000: 8), tal abordagem permitira responder algumas questões no que diz respeito ao ciberespaço:

- como os usuários da Internet “enxergam” suas capacidades comunicativas e interativas;
- como a Internet afeta as organizações e relações sociais, com o espaço e com o tempo;
- quais são as implicações para a autenticidade e segurança e
- se a experiência do virtual é radicalmente diferente da experiência do real físico.

De um ponto de vista centrado na tecnologia como agente transformador a outro, fundamentado nos usos e nos sentidos construídos em torno dela, a etnografia virtual deve observar detalhadamente as formas experimentadas ao longo de seu uso. Consiste na submersão do investigador no mundo em que estuda por um tempo determinado, tomando nota das relações, atividades e significações que se criam entre aqueles que participam dos processos sociais desse mundo. Busca compreender como se constitui a Internet, em seus usos localizados cotidianos, as relações espaço-temporais advindas de seu uso, indo além das projeções futuristas, apocalípticas ou democráticas a respeito do impacto das tecnologias.

As pesquisas desenvolvidas pelo Observatório da Cultura Digital do NAP Escola do Futuro/USP compreendem a Internet tanto como um espaço onde a cultura do ciber é criada e reconstruída, implicando em um campo de estudos no qual o pesquisador deve submergir, quanto como um produto da cultura, em que a tecnologia é produzida pelos indivíduos com objetivos e prioridades contextualmente situados. A partir dessa perspectiva teórica e metodológica são realizados os estudos etnográficos que buscam estabelecer uma relação entre as novas formas de aprendizagem em rede e o comportamento dos usuários de internet. Trata-se de compreender atitudes na rede e de avaliar como os usuários interagem

com as várias fontes de informação, como comparam, analisam, selecionam e transformam os dados encontrados.

3.2. Coleta dos dados

Como a presente pesquisa se dá no âmbito do ACESSA SP, um dos maiores programas de inclusão digital do país e tem como base os dados fornecidos pela PONLINE, ferramenta de gestão do próprio programa, convém, primeiramente, examinar em linhas gerais tanto o primeiro quanto a segunda, antes de tratar mais especificamente das diretrizes que nortearam a coleta dos dados, bem como o exame dos mesmos.

3.2.1. ACESSA SP



Figura 1 – Portal do ACESSA SP (<http://www.acessasp.sp.gov.br/>)

Em parceria com o Governo do Estado de São Paulo, coordenado pela Secretaria de Gestão Pública, com administração da Prodesp – Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo –, este programa de inclusão digital e protagonismo social constitui-se, há dez anos, na mais renomada iniciativa paulista voltada à democratização do acesso às TIC's. Trata-se de uma rede de educação não formal, cujos usuários – quase 49 milhões de pessoas já foram atendidas – usufruem do acesso às novas tecnologias da informação e comunicação em 602 postos de atendimento, em 543 municípios do estado de São Paulo.

Instituído em julho de 2000, contribuí de maneira efetiva para o desenvolvimento social, cultural, intelectual e econômico dos cidadãos paulistas. Para atingir seus objetivos, o Programa ACESSA-SP abre e mantém espaços públicos com computadores para acesso gratuito e livre à Internet.

Referência em inclusão digital no país, o programa busca ainda, desde seu surgimento, intervir nos índices de exclusão digital no Estado de São Paulo, ao garantir acesso democrático e gratuito às TIC's, facilitando o uso dos serviços de governo e a produção de conhecimento, além de promover processos de participação pública e redes sociais para o desenvolvimento econômico, social, pessoal e comunitário.

Para atingir tais objetivos, o Programa ACESSA-SP conta com dois tipos distintos de infocentros. Os municipais são aqueles implantados em parceria com prefeituras paulistas, geralmente localizados em bibliotecas. Os Postos Públicos de Acesso à Internet (PoPAI's) foram implantados em parceria com secretarias e órgãos do Governo do Estado, como os postos do Poupatempo, os restaurantes do Bom Prato, terminais de ônibus, estações de trem e do Metrô, Secretarias de Estado.

Além da abertura e manutenção dos espaços públicos de acesso à Internet, o ACESSA-SP também produz conteúdo digital e não-digital para a capacitação e informação da população atendida, promove ações presenciais e virtuais que contribuem para o uso cidadão da Internet e das novas tecnologias, bem como projetos comunitários direcionados à utilização da tecnologia da informação.

3.2.2. PONLINE - Pesquisa On-Line com Usuários do Programa ACESSA SP

The screenshot shows the PONLINE portal interface. At the top, there's a red banner with the ACESSA SP logo and the text 'Programa ACESSA São Paulo de inclusão digital.' Below this, a navigation bar contains links: 'SOBRE O ACESSA', 'CATÁLOGO DE POSTOS', 'REGRAS', 'MANUAL ACESSALIVRE', and 'CONTATO'. The main content area is divided into several sections: a left sidebar with navigation links like 'Navegue no site do ACESSA SP', 'Destques do Portal', 'Notícias', etc.; a central banner for 'ponline2009' featuring '9.023 usuários respondentes' and two buttons for 'Consulta por Gráfico' and 'Consulta por Tabela'; and a right sidebar with a search bar and 'Central de Serviços'. The bottom of the page includes a 'Boletim de Ocorrência' link.

Figura 2 – PONLINE – Portal do ACESSA SP
(http://www.acesasp.sp.gov.br/modules/xt_contenido/index.php?id=78)

O ACESSA SP realiza anualmente, desde 2002, a PONLINE, uma extensa pesquisa on-line com os usuários do programa, que procura investigar os perfis dos freqüentadores, usos e hábitos de Internet. Suas séries históricas permitem uma visão do desenvolvimento do programa e de seus participantes, a qual, de certa maneira, reflete o próprio desenvolvimento da Internet no Brasil: o surgimento de redes sociais, como o Orkut; a possibilidade de publicação de fotos; a evolução do uso dos serviços públicos e governamentais via Web; entre outros aspectos. Com as informações da PONLINE, selecionadas mediante filtros e recortes específicos, é possível criar relações entre postos, visualizar e comparar públicos distintos e padrões regionais, tanto na forma de gráficos como de tabelas. Os dados apresentam indicadores de desempenho, o que permite aos gestores identificar prioridades e parâmetros para decidir onde e como aplicar esforços para o aprimoramento do Programa ACESSA SP.

A PONLINE permite, também, compatibilizar técnica e metodologicamente os dados obtidos com pesquisas importantes realizadas no Brasil e no exterior, potencializando perspectivas de análises e novos estudos sobre o impacto das políticas públicas de inclusão digital no estado de São Paulo. No que diz respeito à coleta de dados, a PONLINE utiliza

como ferramenta de pesquisa um questionário on-line, aplicado ao longo de uma semana típica de funcionamento dos pontos de atendimento do programa. A amostra é construída a partir de uma amostragem aleatória simples: a cada dez usuários dos Postos ACESSA-SP, um foi convidado para responder as perguntas, a partir da seqüência do registro diário de frequentadores realizado pelos monitores. Considerando-se tal método, qualquer indivíduo da população estudada tem chances iguais de ser escolhido. E, uma vez sorteado, participa apenas uma vez da pesquisa. Nesse sentido, todos os subgrupos existentes na população têm igual oportunidade de se fazer representar na amostra.

O questionário utilizado pelo PONLINE compõe-se de questões de múltipla escolha (resposta única, resposta múltipla), questões de avaliação (escala de 0 a 10 em grau de concordância) e perguntas abertas. Sua aplicação foi realizada por monitores do ACESSA-SP, que, para tanto, passaram anteriormente por um intenso processo de capacitação. Este procurou levá-los a refletir sobre a importância da PONLINE, fazendo-os com que se sentissem co-responsáveis pelo seu desenvolvimento, além de garantir a uniformidade dos procedimentos empregados.

3.3. Os idosos no programa ACESSA-SP

Desde 2006, nota-se a predominância de jovens no perfil de usuários do Programa ACESSA-SP. Por outro lado, a queda de frequentadores entre 15 e 19 anos pode ser observada desde 2007, quando estes representavam 39% e passaram para 32%, em 2008 e para 31%, em 2009. De 2007 a 2008 a faixa etária que mais teve sua representatividade aumentada foi a de 30 a 39 anos. De 2006 a 2009 nota-se ainda um crescimento da proporção de usuários entre 11 e 14 anos (de 14% em 2006 para 23% em 2009) bem como na faixa de 50 a 59 anos (de 1% em 2006 para 3% em 2009). Com relação à faixa etária da terceira idade, correspondente aos usuários de sessenta anos ou mais frequentadores do Programa, os índices permanecem estáveis em 1% da população total em 2008 e 2009.

Embora tais números fornecidos pela ferramenta PONLINE não apontem para o acréscimo da representatividade dos idosos no âmbito do ACESSA-SP, há indícios de que tal grupo populacional não só aumenta em termos absolutos, no Brasil e no mundo, como também manifesta cada vez mais interesse pelos recursos da Web. Dados do IBGE indicam que a proporção de idosos, entre 1998 e 2008, aumentou de 8,8% para 11,1%, somando cerca de

21 milhões de pessoas [2]. No que diz respeito à proporção de indivíduos da terceira idade que usaram computador ou acessaram a Internet, por exemplo, esses números quase dobraram entre 2006 e 2009, passando de 5,58% para 10% e de 3,21% para 6%, respectivamente, segundo informações da Pesquisas sobre o uso das Tecnologias da Informação no Brasil (TIC Domicílios 2006-2009), realizadas pelo CGI [3].

Levando-se em conta tanto a evidência demográfica do envelhecimento da população brasileira, como a tendência de incremento da participação dos idosos no acesso e no uso das TIC's, o Programa ACESSA-SP solicitou a realização de tal pesquisa, que procura fornecer subsídios para a realização de políticas públicas voltadas para este público específico.

3.3.1. Parâmetros para a coleta dos dados

Como referido anteriormente, ao procurar compreender como as pessoas com mais de 60 anos de idade interagem com as TIC's, no âmbito do ACESSA-SP, a presente pesquisa tomou como referência teórica os parâmetros definidos por Warschauer, em *Technology and Social Inclusion – Rethinking the Digital Divide* (2003). Estas diretrizes serviriam de base para a seleção das perguntas preliminarmente estabelecidas pela PONLINE a serem utilizadas na análise do modo pelo qual os idosos, frequentadores dos Infocentros paulistas, lidam com as novas tecnologias e com que nível de conhecimento acessam e se apropriam da informação multimídia.

Apesar de a PONLINE permitir o acompanhamento de séries históricas sobre o perfil dos usuários e sobre o desempenho do Programa ACESSA-SP desde 2003, optou-se por restringir a presente pesquisa aos anos de 2008 e 2009. Tal recorte se justifica tanto em função da especificidade da presente pesquisa, interessada em analisar a segunda onda do processo de inclusão digital, cujo foco principal encontra-se na questão da literacia, no âmbito da Web 2.0, quanto da maior equivalência entre as perguntas constantes nos questionários da PONLINE no referido biênio selecionado.

Embora os questionários da PONLINE apresentem a menor quantidade possível de alterações ao longo do tempo, tendo em vista a construção da série histórica, observa-se que a pesquisa, tal como um ser vivo, incorpora as mudanças decorrentes do próprio dinamismo da sociedade em rede. Nesse sentido, no período enfocado (2008-2009), há um destaque maior para interação entre os usuários e para a produção de conteúdo decorrente

dessa mesma interação, que se refletem, por exemplo, nas perguntas e respostas sobre as atividades realizadas na Internet, sobre o uso de redes sociais ou, em caráter mais amplo, sobre o impacto da Web na vida dos frequentadores do Programa.

Além disso, de acordo com a perspectiva de democratizar as avaliações do AcessaSP, os resultados das pesquisas PONLINE de 2008 e 2009 estão disponíveis para consulta online no site do Programa, o que permitiu, por sua vez, a realização de novos cruzamentos, hierarquizações e abordagens a partir dos dados apresentados. Dessa maneira, o acesso individualizado a cada pergunta do questionário possibilitou agrupá-las e analisá-las de acordo com os parâmetros previstos por Warschauer, tal como fora anunciado anteriormente.

Em linhas gerais, tal autor sintetiza seu pensamento em torno da relação entre literacia e o acesso às TIC's em seis conclusões principais:

- Não há apenas um tipo de literacia e de acesso às TIC'S, mas muitos;
- O significado e o valor da literacia e do acesso às TIC'S variam em contextos sociais particulares;
- As habilidades de literacia e de acesso às TIC'S deveriam ser vistas em gradações e não de acordo com uma oposição binária entre letrados e iletrados;
- A literacia e o acesso às TIC'S sozinhos não trazem benefícios automáticos fora de suas funções particulares;
- A literacia e o acesso às TIC'S devem ser tomados enquanto práticas sociais, envolvendo acesso a artefatos físicos, conteúdos, habilidades e apoio social;
- A aquisição de literacia e de acesso às TIC's não seria apenas um problema de educação, mas também de poder.

Norteados por tal conjunto de premissas, Warschauer elege quatro recursos fundamentais que estariam na base da relação efetiva entre literacia e acesso às TIC's, tendo em vista a ampliação do poder social, econômico e político das pessoas e comunidades na era da informação. São eles: recursos físicos, recursos digitais, recursos humanos e recursos sociais. O esquema abaixo permite visualizar melhor a questão:

3.3.2. *Parâmetros de Warschauer*

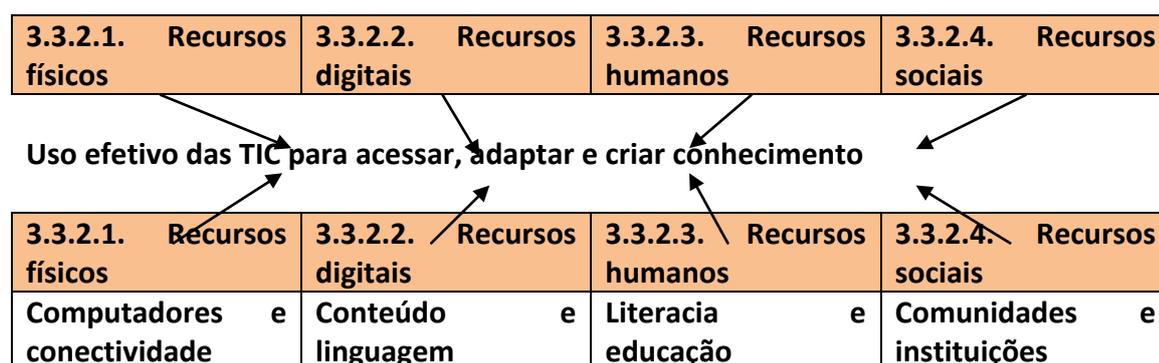


Figura 3 – Recursos que contribuem para o acesso às TIC's (WARSCHAUER, 2003, p.47)

Do universo de mais de cem perguntas presentes no questionário da PONLINE (divididas em nove temas), escolheu-se aquelas mais representativas em cada uma das quatro categorias de recursos elencados por Warschauer, tendo em vista abordagem do modo pelo qual os idosos interagem com as TIC's. Tal seleção pode ser vista em detalhes abaixo:

Destacar que as perguntas incluídas em cada categoria de recurso, previamente definida, inter-relacionam-se, ou seja, não se trata de uma estrutura estanque, mas sim intercambiável.

3.3.2.1. *Perguntas relacionadas a recursos físicos*

Nesta categoria, levando-se em conta as perguntas predefinidas pelo questionário da PONLINE, optou-se por analisar aquelas que procuraram dar conta da posse de recursos tecnológicos, tais como telefone celular e computador, do tempo de uso deste último e ainda dos locais de acesso à Internet, com destaque para a frequência aos postos do AcessaSP. O rol de questões definido foi o seguinte:

1. Itens em casa: Telefone celular?
2. Itens que tem em casa: Computador (micro, laptop ou notebook)?
3. Há quanto tempo você usa computador?
4. Há quanto tempo você frequenta o posto do AcessaSP?
5. Em quais locais você acessa à Internet?

3.3.2.2. Perguntas relacionadas a recursos digitais

No que diz respeito aos recursos digitais, que envolvem tanto os conteúdos disponíveis online, como a linguagem com que estes são produzidos, apesar de a PONLINE se focar prioritariamente na análise de perfis de usuários, procurou-se avaliar se a Internet se tornara fonte de informação para o público de terceira idade avaliado, destacando, entre outros pontos, o impacto da Web em suas vidas, com ênfase em áreas como saúde, finanças e aprendizagem. Ao mesmo tempo, procurou-se investigar o contato dos idosos com um conteúdo específico: os serviços governamentais disponíveis online. As perguntas selecionadas seguem abaixo:

1. Impacto da Internet: A Internet se tornou minha principal fonte de informação?
2. Impacto da Internet: A minha vida financeira melhorou depois que comecei a utilizar a Internet?
3. Impacto da Internet: cuido melhor de minha saúde utilizando as informações que obtenho pela Internet?
4. Quais dessas atividades ligadas a treinamento e educação você realizou na Internet nos últimos 3 meses?
5. Marque quais destes serviços de governo você utilizou na Internet nos últimos 12 meses?

3.3.2.3. Perguntas relacionadas a recursos humanos

Como tal categoria engloba os aspectos relacionados à educação e às práticas de literacia requisitadas para o uso dos computadores e da Web, foi abordado um rol extenso de perguntas que procura dar conta desde a formação escolar, a relação entre Internet e aprendizado até a maneira como os idosos utilizavam as TIC's, com destaque, neste ponto, para o uso das ferramentas de comunicação via Web e para o manuseio dos recursos do celular. Nesse sentido, as questões selecionadas da PONLINE foram:

1. Escolaridade?
2. Como aprendeu a utilizar a Internet?
3. Impacto da Internet: Tenho mais facilidade em aprender depois da internet?

4. Quais dessas atividades ligadas à comunicação você realizou na Internet nos últimos 3 meses?
5. Indique a frequência com que você usa os seguintes meios de comunicação: E-mail?
6. Indique a frequência com que você usa os seguintes meios de comunicação: Telefone via internet (exemplo: Skype, MSN, Google Talk, etc.)?
7. Indique a frequência com que você usa os seguintes meios de comunicação: Mensagens instantâneas (exemplo: Gaim, MSN, Google Talk, etc.)?
8. Indique a frequência com que você usa os seguintes meios de comunicação: Recados/scraps (exemplo: Orkut, My Space, etc.)
9. Qual a frequência com que você utiliza as seguintes funções do celular: [Tiro fotos com o celular]?
10. Qual a frequência com que você utiliza as seguintes funções do celular: [Envio torpedos (mensagens curtas de texto, SMS)]?
11. Qual a frequência com que você utiliza as seguintes funções do celular: [Acesso à Internet do celular]?
12. Qual a frequência com que você utiliza as seguintes funções do celular: [Faço downloads de músicas, imagens e jogos pelo celular]?
13. Qual a frequência com que você utiliza as seguintes funções do celular: [Uso o mp3 do celular]?
14. Qual a frequência com que você utiliza as seguintes funções do celular: [Ouço rádio pelo celular]?

3.3.2.4. Perguntas relacionadas a recursos sociais

Tendo em vista que esta categoria envolve a intersecção entre o uso das TIC's e o desenvolvimento social e comunitário, selecionou-se do questionário PONLINE perguntas referentes à posse de perfil no Orkut e ao impacto da Internet na participação pública/política dos idosos na vida de suas comunidades. Seguem as questões:

1. Você possui perfil no...?
2. Impacto da Internet: Participo mais da vida da minha comunidade usando os recursos da Internet?

4. Análise dos dados

No contexto do relatório de pesquisa do Programa Conexões Científicas do ACESSA SP, a partir de cada uma destas perguntas, foram gerados quatro gráficos distintos no site do Programa ACESSA SP, tendo em vista o objetivo maior de comparar as respostas dadas às mesmas pelos idosos e pela população em geral, ao longo do biênio 2008-2009.

Nesse sentido, de acordo com as possibilidades fornecidas pela ferramenta de consulta da PONLINE nos anos de 2008 e 2009, produziu-se, para cada questão selecionada:

- um gráfico sobre as respostas do público da terceira idade a tal pergunta no ano de 2008;
- um gráfico sobre as respostas da população geral a tal pergunta em 2008;
- um gráfico sobre as respostas do público da terceira idade a tal pergunta no ano de 2009;
- um gráfico sobre as respostas da população geral a tal pergunta em 2009;

Se se levar em conta que foram gerados quatro gráficos para cada uma das 26 questões descritas nos itens de 3.3.2.1 a 3.3.2.4, produziram-se ao todo 104 diagramas, tendo em vista a análise do modo pelo qual os idosos lidam com as novas tecnologias. Contudo, em função de limitações espaciais, o presente artigo deixará de apresentar este conjunto centenário de figuras, para se deter na leitura e na interpretação dos resultados obtidos a partir de tal processo, não deixando, porém, de introduzir gráficos representativos que corroborem e ilustrem a argumentação proposta. Para tanto, partir-se-á dos dados e informações relacionados aos recursos físicos até chegar-se às conclusões em torno dos recursos sociais previstos por Warschauer.

4.1. Recursos Físicos

Com relação a esta categoria, percebem-se acréscimos percentuais no que diz respeito à conectividade com a Internet e ao acesso/posse de computadores, por parte das pessoas com mais de 60 anos, usuárias do Programa ACESSA SP.

Sobre este último aspecto, em 2008, 59% dos usuários de terceira idade declararam não ter computador em casa, enquanto 34% afirmaram possuir uma única máquina apenas (gráfico

1). Neste mesmo ano, nota-se que o número de usuários de tal faixa etária que tinham mais de um computador residencial é de 5%. Índices semelhantes são observados quando se examina a população total pesquisada, cujo percentual dos que não têm computador em casa, em 2008, é da ordem de 60%.

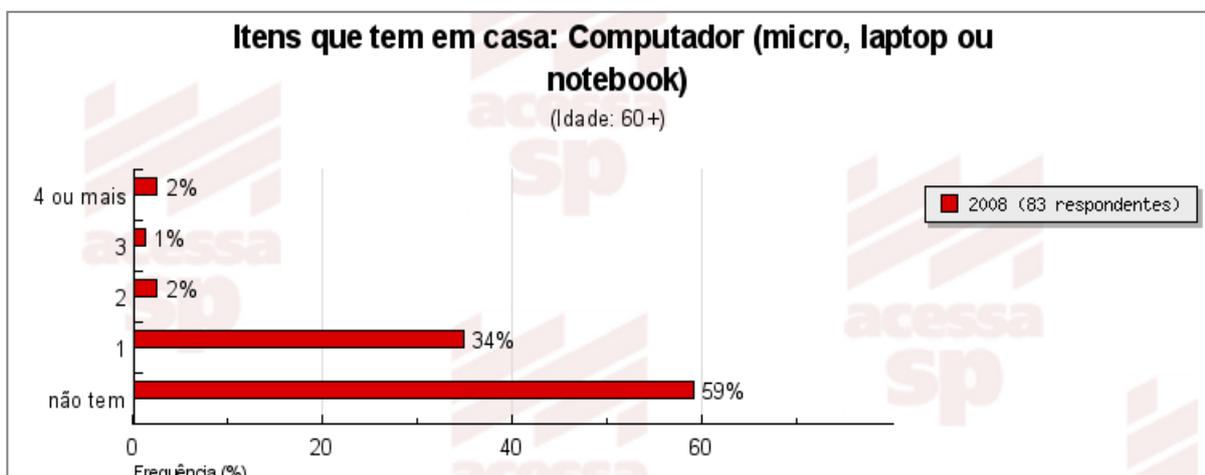


Gráfico 1 – Itens que tem em casa: Computador (micro, laptop ou notebook)? (Idade: 60+, 2008)

Já em 2009, 56% dos usuários de terceira idade relataram que não tinham computador em casa, sugerindo um leve decréscimo em relação a 2008 (gráfico 2). Também em 2009, por outro lado, pode ser observado um acréscimo de usuários dessa faixa etária com apenas um computador (39%). Esses dados indicam que, entre 2008 e 2009 cresceram os índices de presença do computador na residência dos usuários, demonstrando maior permeabilidade da ferramenta.

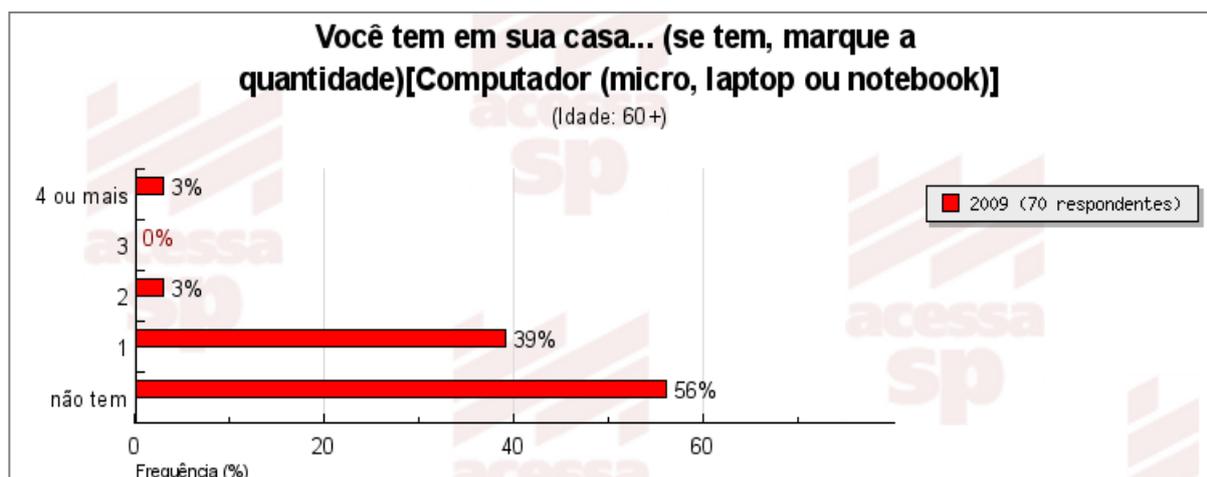


Gráfico 2 – Você tem em sua casa... (se tem, marque a quantidade) [Computador (micro, laptop, notebook)] (Idade: 60+, 2009)

Se cresceu a posse de computadores, paralelamente, cresceram também o tempo de uso destas máquinas e o acesso à Web por parte do público de terceira idade frequentador do Programa ACESSA SP. Com relação ao primeiro aspecto, observa-se que, em 2008, houve um grande número de iniciantes em tal prática: 40% responderam que ou “nunca haviam usado é a primeira vez” ou que tinham experiência inferior a um ano no trato com computadores. Em 2009, em parte, talvez, pela experiência acumulada no ano anterior pelos respondentes, as taxas que indicam o uso recente do computador pelos idosos [até 1 ano] caíram expressivamente para 18%.

Com respeito aos locais de acesso à Internet, observa-se ainda que aumento do número de idosos que acessam a Internet de suas próprias casas: tal percentual passou de 18%, em 2008 para 23%, em 2009. Nesse sentido, observa-se que o acesso residencial à Web pela terceira idade cresceu na mesma proporção que aumentou o número de idosos que passaram ter computador em suas próprias residências (ver gráficos 1 e 2).

Ao mesmo tempo, observa-se que tal segmento realiza parte considerável de seus acessos à rede em postos do ACESSA SP. Em 2008, enquanto apenas 29% da população geral acessavam a Internet somente dos Infocentros, as pessoas com mais de 60 anos atingiam o patamar de 48%. Em 2009, pode-se notar ainda um salto na frequência dos idosos a diferentes unidades do ACESSA SP, quando comparada à rotina de acesso dos outros usuários: se apenas 9% do total de respondentes disseram acessar a Web de outros postos do Programa, o número de

idosos, por sua vez, chegava a 19%, o que sinaliza incrementos na aceitabilidade e na familiaridade do público de terceira idade com esta iniciativa governamental.

4.1.1. A posse de telefone celular

O crescimento da incorporação das novas tecnologias por parte dos idosos não se resume apenas aos computadores. Em 2009, 22% dos idosos entrevistados diziam não ter telefone celular, enquanto, em 2008, esse percentual era de 27%. Dessa maneira, nota-se um aumento com relação ao uso do celular na faixa etária da terceira idade no biênio estudado. Somente em 2009, percebe-se que esse percentual de proprietários de celular na terceira idade (78%) é maior que o percentual dos usuários totais (72%). É expressiva ainda a diferença, tanto no percentual de proprietários da terceira idade, quanto no total de proprietários, da posse de celulares do sistema pré-pago, mais de cinco vezes maior que a posse de celular em sistema pós-pago.

4.2. Recursos digitais

A ampliação do contato dos idosos com os recursos físicos, referentes às novas tecnologias (computadores, celulares e conectividade com a Internet), por sua vez, vem acompanhado do crescimento do acesso dessa mesma faixa etária a diferentes conteúdos digitais, disponíveis na rede.

Acompanhando a tendência manifesta pela população em geral, observa-se que o percentual de idosos que considera a Internet como sua principal meio de informação saltou de 66%, em 2008 (gráfico 3), para 74%, em 2009 (gráfico 4), o que sinaliza, a um só tempo, o aumento da receptividade e do interesse por conteúdos online [4].

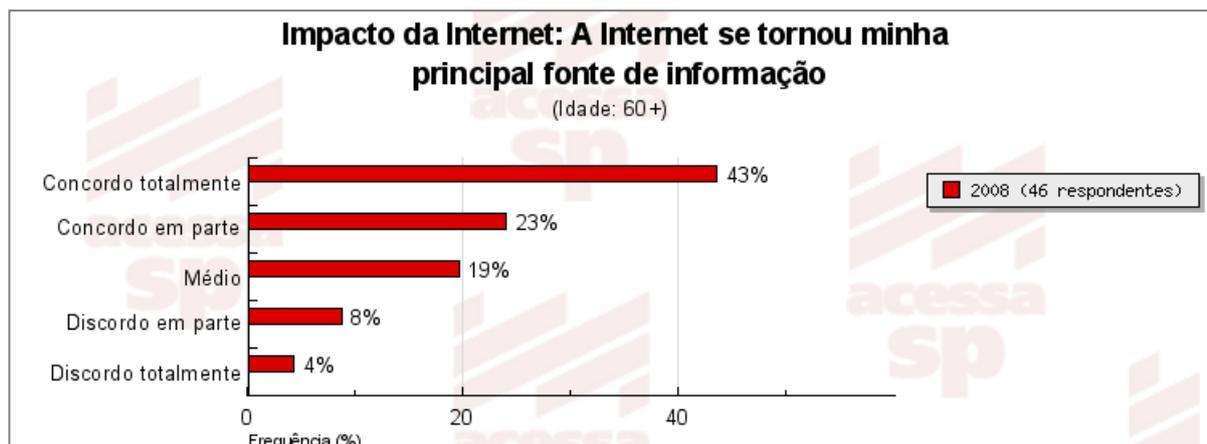


Gráfico 3 – Impacto da Internet: A Internet se tornou minha principal fonte de informação? (Idade: 60+, 2008)

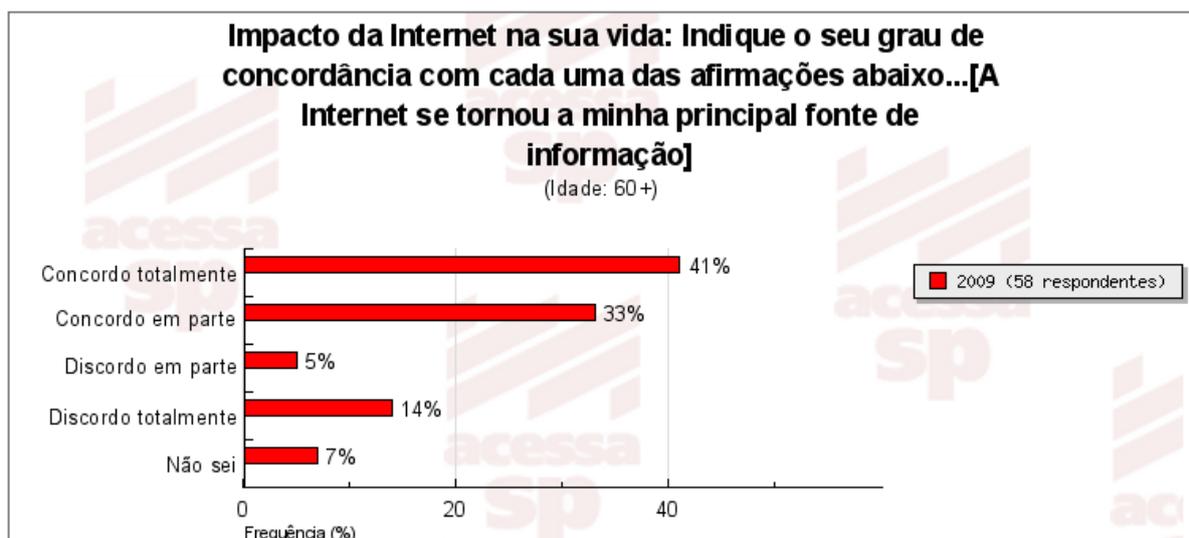


Gráfico 4 – Impacto da Internet: A Internet se tornou minha principal fonte de informação? (Idade: 60+, 2009)

Se de um ponto de vista geral, cresceu o número de respondentes da terceira idade que tomam a Web como sua principal fonte informativa, mais especificamente, observa-se que aumentou o percentual de idosos que consideram que os conteúdos digitais teriam ajudado-os a melhorar seus cuidados com a saúde e suas vidas financeira e educacional.

Nesse sentido, percebe-se que houve um aumento no número de idosos que concordam que a Internet teria ajudado a melhorar suas finanças: se em 2008 (gráfico 26), esse número era de 41%, em 2009, ele salta para 48% (gráfico 28). Ao longo de tal sequência histórica, pode-se observar ainda que o percentual de idosos que concordam que a Web teria

incrementado suas vidas financeiras sempre se mostrou maior que o da população em geral: 41% e 32%, em 2008 (gráficos 25 e 26), e 48% e 38%, em 2009 (gráficos 27 e 28), números que indicam maior interesse por informações que se materializem em benefícios financeiros em suas vidas.

O percentual de concordância dos idosos de que a Internet teria incrementado seus cuidados com a saúde revela-se ainda maior do que aquele manifesto pelos mesmos com relação as suas finanças. E tal índice continua a crescer: enquanto em 2008, a proporção de pessoas com mais de 60 anos que concordavam com o impacto positivo da Web sobre sua saúde era de 61%, em 2009, este subiu para 67%. A comparação de tais números com aqueles apresentados pelo restante da população serve apenas para reforçar o elevado interesse da terceira idade por tal gênero de conteúdo. Se, no biênio examinado, os índices de idosos concordantes de que a Web teria melhorado este aspecto de suas vidas ultrapassa a casa de 60%, os números do total de respondentes nunca atingiram esse patamar (46% em 2008 e 58%, em 2009)

Há também progressos na realização de atividades ligadas à treinamento e à educação. Na comparação dos anos de 2008 e 2009, percebe-se que houve o aumento do percentual de pessoas com mais de 60 anos interessadas em fazer cursos online: acréscimo de 6% (de 10% para 16%). No referido biênio, a mesma taxa para a população em geral manteve-se estável em 10%, o que sinaliza, de certa maneira, o interesse por aperfeiçoamento por parte da terceira idade. Tal fato é corroborado pela redução do número de idosos que não haviam feito nenhuma das atividades relacionadas a tal categoria, incluídas no questionário (entre elas, realização de pesquisas escolares; busca de informações sobre cursos de graduação, checar a disponibilidade e livros e artigos em bibliotecas; além de fazer um curso à distância): queda de 42% para 34%.

Ainda com relação aos recursos digitais, o questionário PONLINE permite ainda analisar com mais detalhes a relação dos idosos com um tipo de conteúdo específico: o uso de serviços governamentais online. No tange a esta questão, pode-se observar a alternância entre o aumento e o declínio do uso de determinados serviços por parte dos idosos. Mais especificamente, notam-se quedas da consulta ao CPF (de 40% para 30%) e da declaração do Imposto de Renda (de 52% para 42%). Por outro lado, cresceram a emissão de Atestados de

Antecedentes Criminais (de 14% para 21%), de Boletins de Ocorrência (de 11% para 13%), de consultas sobre o IPTU e outros impostos municipais (de 14% para 15%).

De um ponto de vista geral, pode-se afirmar também que houve um acréscimo daqueles que reportaram não ter utilizado nenhum serviço do governo na Internet: enquanto em 2008, esse índice era de 23%, em 2009, subiu para 28%, contrariando a tendência geral, que foi de 24% para 21%.

Outro dado relevante a se observar, a partir de 2009, é o interesse da população de terceira idade pelas consultadas às informações sobre a Nota Fiscal paulista. Se 27% do público em geral, nos últimos 12 meses, acessou a tal serviço, o percentual de idosos, neste caso, é de 40%.

4.3. Recursos Humanos

Entre os recursos humanos, num primeiro momento, o nível de escolaridade ocupa posição de destaque, pois conforme destacam Robinson e Crenshaw (*Apud* WARSCHAUER, 2003, p.109) ele estaria diretamente correlacionado com o grau de competência manifesto pelo sujeito no acesso à Internet. Levando-se em conta tal abordagem, os números da PONLINE são animadores para os idosos frequentadores do Programa.

Na análise do nível de escolaridade do público geral do ACESSA-SP, os dados sugerem que a maior parte deste (28%) tinha, em 2008, Ensino Médio completo, índice que permanece estável em 2009 (29%). Tal estabilidade também se manifesta com relação ao percentual daqueles que apresentavam Ensino Médio incompleto: ao longo do biênio estudado, estes números oscilam de 19%, em 2008, para 18%, em 2009. No mesmo período, percebe-se ainda que não houve mudanças significativas quanto aos índices atinentes ao Ensino superior: tanto em 2008 quanto em 2009, 18% do total de usuários frequentaram ou frequentavam o Ensino Superior (completo e incompleto, respectivamente).

Por outro lado, quando se examinam os dados referentes ao recorte de usuários da terceira idade, a situação muda drasticamente: com relação ao percentual daqueles com Ensino Superior (completo e incompleto), tanto em 2008 quanto em 2009, esses números superam a faixa dos 50%. Tal experiência acadêmica anterior pode sugerir maior abertura e facilidade para novas aprendizagens.

De certa maneira, a comparação dos dados de 2008 e 2009 referentes ao aprendizado do uso da Internet sinalizaria essa tendência. Em 2008, ainda era notável a disparidade entre os índices do total de usuários e daqueles de terceira idade quanto às formas como aprenderam a usar a Internet. Enquanto 39% do total dos respondentes aprenderam a utilizar a Web por conta própria e apenas 17% com a ajuda do monitor, no caso dos usuários com mais de 60 anos, esses índices praticamente se invertem: apenas 19% aprenderam a utilizar a Internet autonomamente, enquanto 50% contaram com o suporte de um monitor.

O auxílio dos parentes na questão do acesso a Internet pelos idosos acentuou-se: em 2008, 3% confirmaram tal apoio; em 2009, a taxa subiu para 13% - aumento mais acentuado do que o visto para o público em geral (de 7%, em 2008, para 11%, em 2009). Entre os usuários com mais de 60 anos, em 2009, 27 % aprenderam a utilizar a Web por conta própria, enquanto a porcentagem de usuários que contou com a ajuda do monitor caiu para 34%; mesmo assim, é notório observar a importância dos monitores do ACESSA SP para a terceira idade – basta verificar que em ambos os anos foram tais monitores os principais responsáveis pela inserção desse público no ambiente da Internet.

No plano geral, os dados sugerem um processo de incremento da autonomia por parte dos usuários da terceira idade – tanto em relação à questão da aprendizagem por iniciativa própria, quanto para as taxas de participação em cursos específicos para utilização a Internet - em 2008%, para o público de terceira idade, essa taxa era de 18%, evoluindo para 30% em 2009, percentual equivalente ao do público geral. Por fim, observa-se que o primeiro contato com a Internet no trabalho apresenta taxas mais significativas para o público da terceira idade (em 2008, 11%; em 2009, 17%) do que para o público geral (em 2008, 6%; em 2009, 8%).

Tal processo de autonomização se reflete nas atividades de comunicação realizadas pela Internet. Tomem-se os gráficos abaixo:

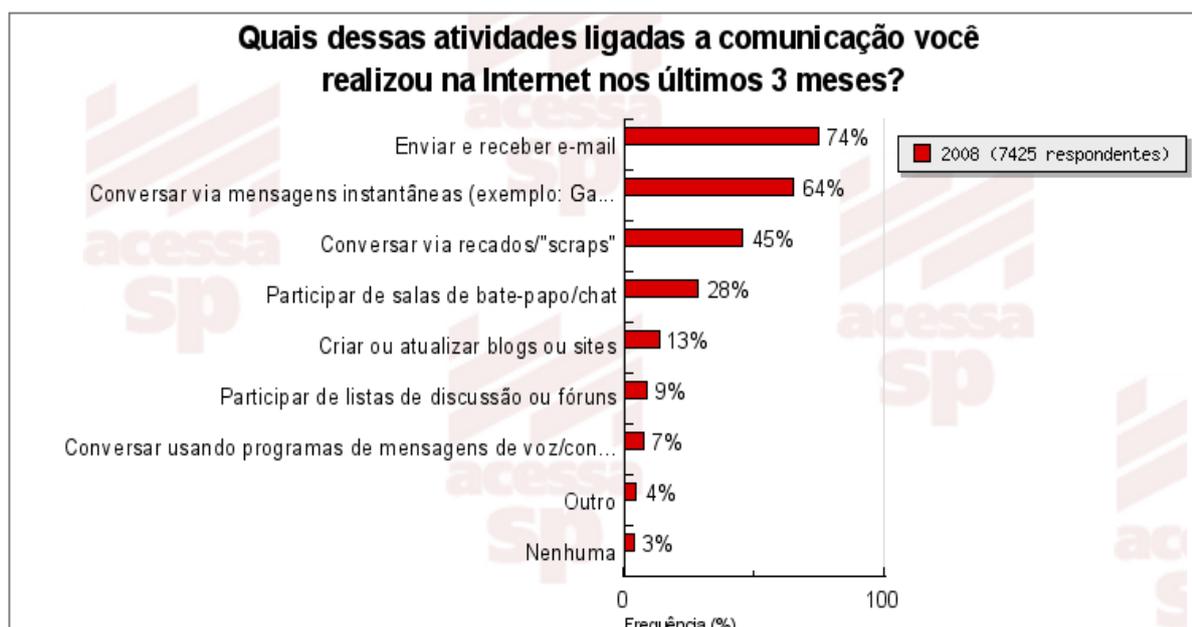


Gráfico 5 – Quais dessas atividades ligadas à comunicação você realizou na Internet nos últimos 3 meses (2008)

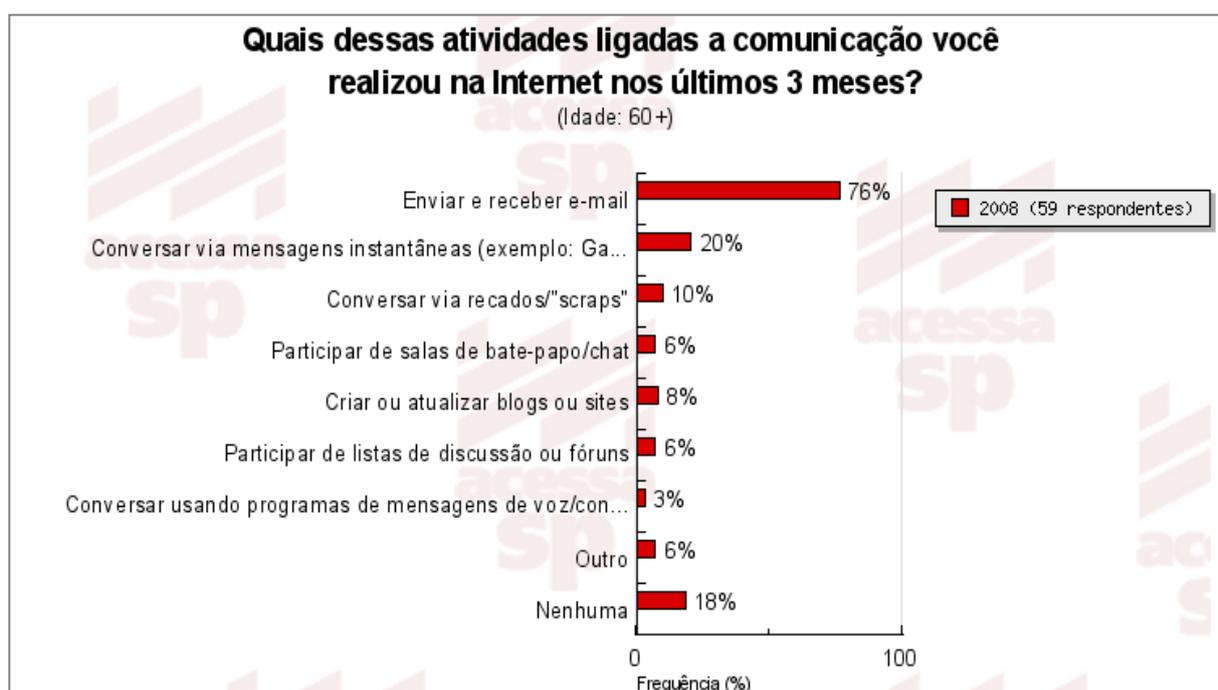


Gráfico 6 – Quais dessas atividades ligadas à comunicação você realizou na Internet nos últimos 3 meses (Idade: 60+, 2008)

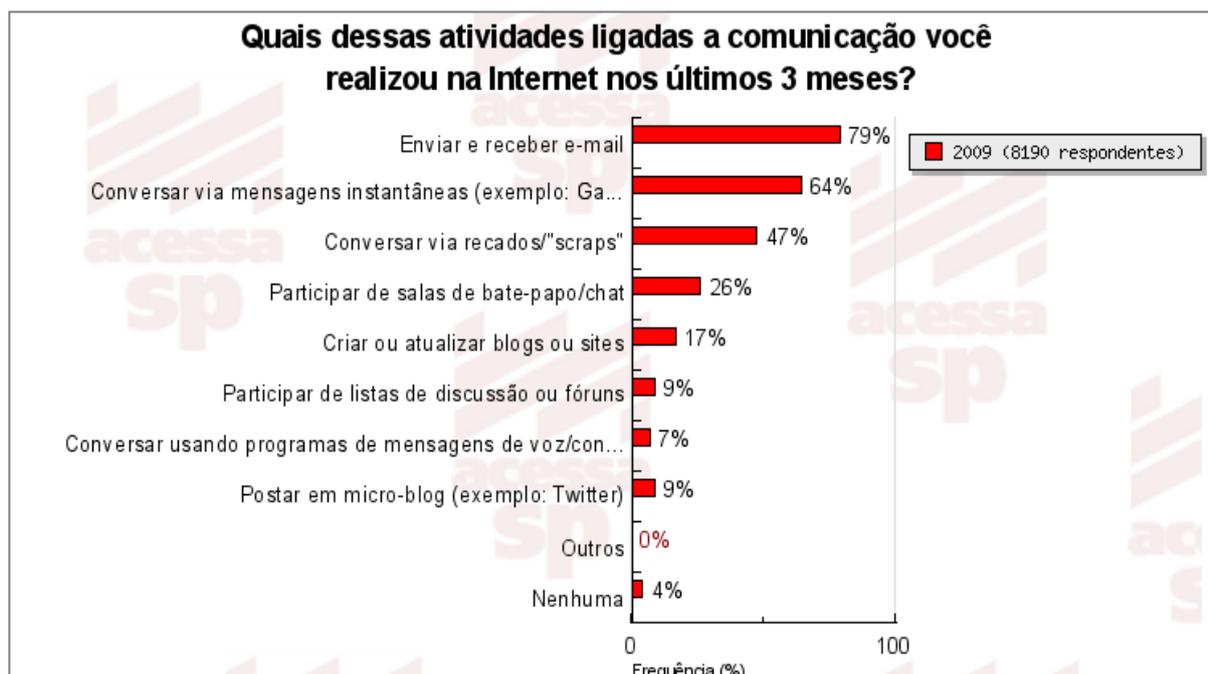


Gráfico 7 – Quais dessas atividades ligadas à comunicação você realizou na Internet nos últimos 3 meses (2009)

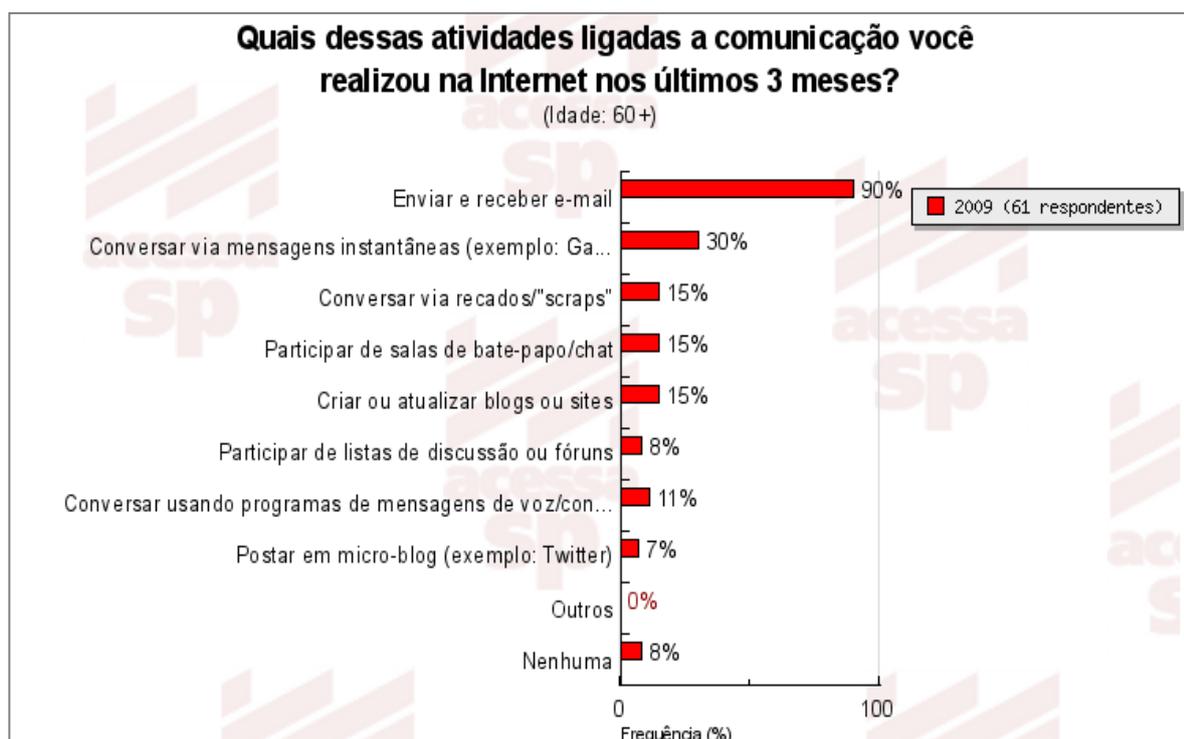


Gráfico 8 – Quais dessas atividades ligadas à comunicação você realizou na Internet nos últimos 3 meses (Idade: 60+, 2008)

Tanto entre usuários da terceira idade quanto entre o público total de frequentadores do Programa é expressivo o percentual de uso de e-mail em relação às outras atividades de

comunicação realizadas na Internet nos últimos três meses. Em 2008, 76% do público da terceira idade utilizava tal serviço, sendo que o percentual aumentou em 2009, chegando a 90% (gráficos 6 e 8); em ambos os anos o percentual relativo ao uso de e-mails pela terceira idade é maior do que o verificado para o público do Acessa SP como um todo.

No entanto, enquanto 64% do total de usuários conversam via mensagem instantânea, em 2009, apenas 30% daqueles de terceira idade o fazem (gráficos 7 e 8). Ainda no que diz respeito ao ano de 2009, essa disparidade também aparece nos seguintes itens: “Conversar via recados e scrap”, em que o público em geral soma 47% e os idosos 15%, e ‘Participar de salas de bate-papo e chat’ com o índice de 26 % para o total de usuários e 15% para aqueles de terceira idade.

Seguindo o mesmo critério, não há diferenças significativas em relação aos itens “Criar ou atualizar blogs ou sites”, “Participar de salas de bate-papo/chat”. Todavia, percebe-se que entre os anos de 2008 e 2009 as taxas para essas atividades aumentaram consideravelmente entre o público de terceira idade [na primeira categoria de 8% para 15%, e na segunda de 6% para 15%], indício de uma crescente inserção em atividades de comunicação direta entre os mesmos. Por fim, cabe observar que, em 2009, os idosos parecem ser os usuários mais costumazes de programa de mensagens de voz do que o total de usuários: diferença de 11% para 7% (gráficos 7 e 8).

Quando se examina de maneira mais detalha o uso de cada uma das ferramentas comunicativas – email, telefone via Internet, mensagens instantâneas e recados/scraps –, por parte dos idosos, têm-se uma dimensão mais exata do incremento da interação dessa faixa etária com as novas tecnologias.

Inicialmente, como fora sinalizado acima, observa-se um crescimento do uso do e-mail como ferramenta comunicativa entre os usuários de terceira idade. Se, em 2008, 38% dos usuários desse segmento populacional indicaram sempre enviar e receber e-mails, mesmo índice daqueles que nunca utilizaram a ferramenta, em 2009, por outro lado, apenas 9% disseram nunca usá-la e expressivos 59% disseram valer-se dela sempre. Assim, seguindo as tendências observadas com os outros meios de comunicação, cresce a utilização do email como recurso de troca interpessoal.

Quanto à frequência de uso do telefone via Internet, também se nota um crescimento por parte dos usuários da terceira idade: enquanto, em 2008, 76% declararam não utilizar a ferramenta, em 2009, esse índice cai para 55%. Entre aqueles que afirmaram sempre utilizá-la, os índices crescem de 5%, em 2008, para 14%, em 2009. Tais dados sinalizam que a proporção de usuários dessa ferramenta tende a crescer, o que sugere, por sua vez, uma maior penetração da mesma nessa faixa etária.

De maneira semelhante, a utilização de programas de mensagens instantâneas como meio de comunicação, por parte dos idosos, também aponta para uma tendência de crescimento: a proporção de usuários dessa faixa etária que utilizam tal ferramenta passou de 6%, em 2008, para 22%, em 2009. Também pode ser observada uma tendência de queda do número de pessoas com mais de 60 anos que nunca utilizaram tal ferramenta (de 66%, em 2008, para 34%, em 2009).

No que diz respeito ao uso de recados/scraps, metade da população total tanto em 2008 quanto em 2009 declarava uso contínuo (sempre) desse recurso. Por outro lado, entre os usuários da terceira idade, percebe-se que o índice de uso é bem inferior, apesar da diminuição efetiva do número daqueles dessa faixa etária que nunca utilizaram tal meio de comunicação, de 78%, em 2008, para 62%, em 2009, e do salto expressivo dos que passaram a se valer dele “sempre”: de 4%, em 2008, para 19%, em 2009.

4.3.1. A utilização de recursos do celular

Com relação a este tópico, podem ser observadas regularidades quanto à frequência de uso das ferramentas oferecidas pelos aparelhos celulares (como rádio, mp3, downloads, acesso à Internet, torpedo e fotos), tanto em 2008 quanto em 2009. Para a terceira idade, a proporção de usuários que nunca utilizaram tais recursos, bem como daqueles que relatam não existir essas funções em seus aparelhos, é significativamente maior do que a proporção do público total, para esses mesmos critérios. No entanto, se analisados isoladamente os dados de 2008 e 2009, apenas para a faixa etária da terceira idade, nota-se uma tendência de diminuição no número de idosos que nunca usaram ou não possuem essas ferramentas no celular. Para aqueles que nunca utilizaram esses recursos, pode ser percebido que:

- Foto: de 34%, em 2008, para 18%, em 2009;
- Torpedo: de 31%, em 2008, para 22%, em 2009;

- Acesso à Internet: de 48%, em 2008, para 45%, em 2009;
- Downloads: de 51%, em 2008, para 49%, em 2009;
- MP3: de 51%, em 2008, para 44%, em 2009;
- Rádio: de 40%, em 2008, para 33%, em 2009.

Para aqueles que não possuem esses recursos, observa-se que:

- Foto: de 40%, em 2008, para 31%, em 2009;
- Torpedo: de 14%, em 2008, para 20%*, em 2009;
- Acesso à Internet: de 40%, em 2008 para 41%*, em 2009;
- Downloads: de 34%, em 2008, para 36%*, em 2009;
- MP3: de 42%, em 2008, para 36%, em 2009;
- Rádio: de 44%, em 2008, para 36%, em 2009.

4.4. Recursos Sociais

O fenômeno da disseminação do Orkut entre o público em geral, mapeado pelas PONLINES de 2007 e 2008, pode também ser observado, particularmente, na faixa etária da terceira idade ao longo do biênio analisado pela presente pesquisa: enquanto, em 2008, 73% dos usuários com mais de 60 anos não possuíam perfil em nenhuma rede social, em 2009 esse índice cai para 43%, indicando uma maior penetração do Orkut.

Mais especificamente quanto à proporção daqueles que possuem perfil no Orkut, observa-se um crescimento na faixa etária da terceira idade, de 21%, em 2008, para 29%, em 2009, ao passo que a posse de conta em tal rede social manteve-se estável para o público total (oscilação de 85%, em 2008, e 86%, em 2009).

Percebe-se ainda o crescimento da apropriação de perfis no YouTube, tanto entre o público em geral quanto entre a faixa da terceira idade, cujos índices crescem, respectivamente, de 16% para 25% e de 2% para 9%, no biênio 2008-2009. Quanto se pensa mais propriamente nos idosos, tais números sinalizam um incremento da atuação autônoma e ativa desses usuários de terceira idade na Internet, ou seja, uma maior predisposição dos mesmos à interação mediada por computador.

Mas a sociabilidade por meio das redes vai além do ambiente digital. A proporção de usuários que concordam que a participação da vida em comunidade foi impactada positivamente pelos recursos da Internet cresceu no período analisado: se em 2008, 48% dos usuários de terceira idade concordavam com esse impacto (totalmente e em parte), em 2009, eles eram 63%, conforme se pode ver pelos, abaixo, pelos gráficos 9 e 10:

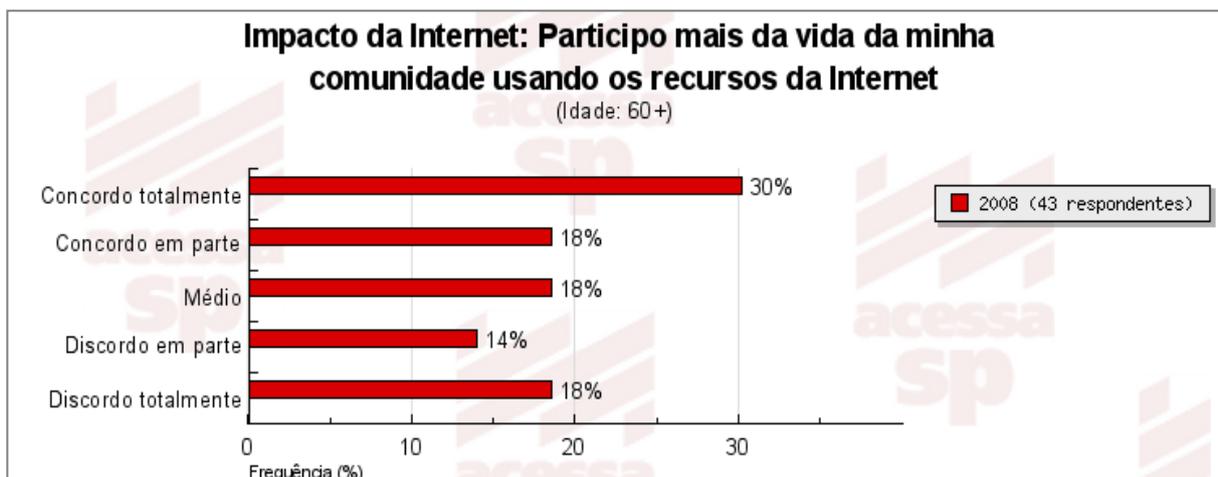


Gráfico 9 – Impacto da Internet: Participo mais da vida da minha comunidade usando os recursos da Internet (Idade: 60+, 2008)

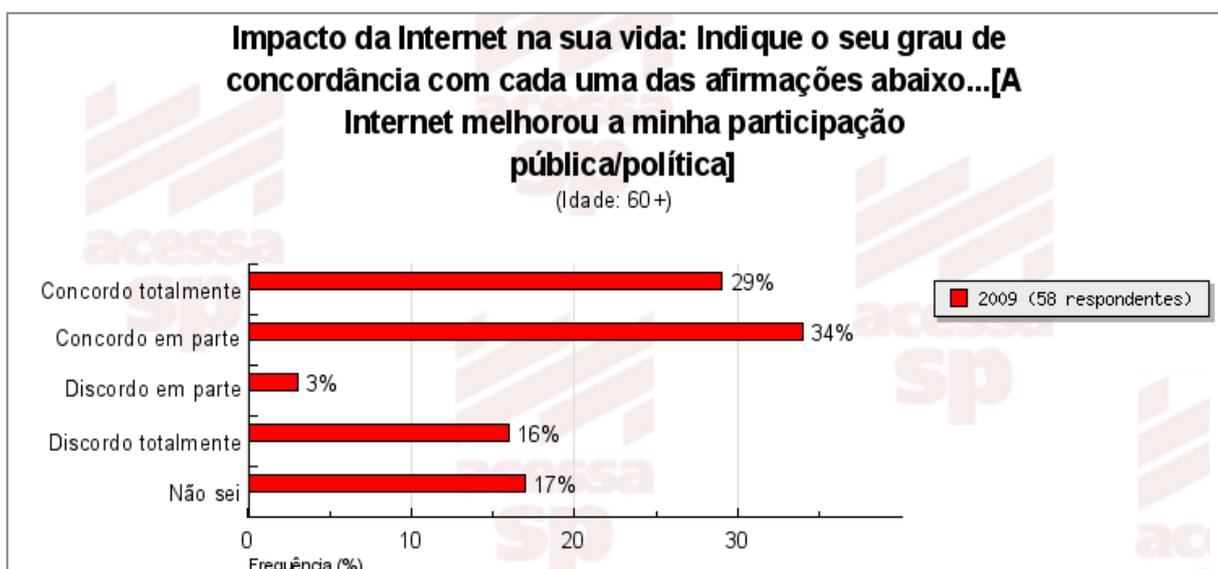


Gráfico 10 – Impacto da Internet na sua vida: Indique o seu grau de concordância com cada uma das afirmações abaixo...[A Internet melhorou a minha participação pública/política] (Idade: 60+, 2009)

Tal crescimento também pode ser percebido entre o total de usuários do programa, o que, de certa maneira, demonstra a influência crescente dos recursos da Internet no engajamento social e na participação pública dos usuários.

5. Resultados e considerações finais

Corroborando estudos nacionais e internacionais, a presente pesquisa sinaliza que as pessoas com mais de 60 anos, cada vez mais, utilizam computadores e acessam a Internet, ao mesmo tempo em que ganham familiaridade, autonomia e competência no uso dos recursos digitais. No biênio 2008-2009 investigado, indícios de tal tendência foram verificados, por exemplo, na queda de 10% do número de idosos que se diziam inexperientes no trato com computadores; no aumento da taxa de usuários de tal faixa etária que freqüentavam os Infocentros paulistas há mais de um ano; no crescimento do acesso residencial da terceira idade à Web, o qual progrediu na mesma proporção da posse de pc's por tal segmento populacional; na ampliação daqueles que aprenderam a utilizar a Internet por conta própria ou por meio de algum curso; e na conseqüente diminuição da dependência dos monitores do Programa ACESSA SP para acessar a Web (queda de 16%).

Como consequência do relativo incremento do acesso da terceira idade às TIC's, bem como da maior familiarização desta com os recursos tecnológicos, observou-se que cresceu o índice de idosos que utiliza as novas ferramentas para se comunicar. A tabela, abaixo, ilustra bem o aumento da comunicação medida via computador entre as pessoas com mais de 60 anos de idade. Entre 2008 e 2009, avançou a proporção de usuários dessa faixa etária que relatou utilizar "sempre" e-mail, telefone via Internet, mensagens instantâneas e recados/scraps:

Tabela 1 – Idosos que relataram utilizar "sempre" "E-mail", "Telefone via Internet", "Mensagens instantâneas" e "Recados/scraps" entre 2008 e 2009. Fonte: PONLINE 2008 e 2009 www.acessasp.sp.gov.br

	E-mail	Telefone via Internet (MSN, Google Talk)	Mensagens instantâneas (Skype, Google Talk)	Recados/scraps (MSN, Orkut, MySpace)
2008	38%	5%	6%	4%
2009	59%	14%	22%	19%

Especificamente, o crescimento da utilização do Orkut por parte da terceira idade, como pode ser percebido no aumento do uso de recados/scraps como ferramenta comunicativa, já havia sido sinalizado por outras pesquisas como a TIC domicílios:

Tabela 2 - Participação dos idosos em sites de relacionamento como o Orkut.

Fonte: TIC Domicílios 2007-2009 www.cgi.br

	Participação em sites de relacionamento como o Orkut
2007	19%
2008	23%
2009	35%

Com relação ao celular, notou-se que a ampliação do uso frequente por parte dos idosos participantes do Programa ACESSA-SP ocorreu numa escala menor. Contudo, os idosos demonstraram ter um maior conhecimento dos recursos tecnológicos oferecidos pelos aparelhos. Nesse sentido, diminuíram os índices de pessoas com mais de 60 anos que reportaram “nunca” ter utilizado certas funções de seus celulares, tais como tirar fotografia, enviar torpedos, acessar a Internet, fazer downloads e ouvir rádio e MP3. Veja-se a tabela abaixo:

Tabela 3 – Proporção de idosos que relataram “nunca” ter utilizado as funções de “tirar fotos”, “acessar a Internet”, “fazer downloads”, “enviar torpedo”, “ouvir MP3” e “ouvir rádio” de seus celulares.

Fonte: PONLINE 2008 e 2009 www.acessasp.sp.gov.br

	Tirar fotos	Acessar a Internet	Fazer Downloads	Enviar torpedo	Ouvir MP3	Ouvir Rádio
2008	34%	48%	51%	34%	51%	40%
2009	18%	45%	49%	22%	44%	33%

Paralelamente, pode-se notar o impacto positivo da rede na vida da terceira idade, sobretudo em questões relacionadas à saúde, finanças e cidadania. Em linhas gerais, cresceram os índices de concordância dos idosos, usuários do Programa ACESSA-SP, de que

Internet teria melhorado tais setores de suas vidas. Como se pode ver pela tabela abaixo, outro dado interessante é que a percepção dos efeitos benéficos da Web, em regra, mostra-se maior entre a terceira idade do que entre o público em geral, o que sinaliza maior interesse das pessoas com mais de 60 anos por conteúdos e recursos referentes a essas áreas:

Tabela 4 – Concordância de que a Internet teria melhorado a vida dos usuários (idosos e público em geral) em questões envolvendo saúde, finanças e cidadania.

Fonte: PONLINE 2008 e 2009 www.acessasp.sp.gov.br

	Saúde		Finanças		Cidadania	
	Idosos	Público geral	Idosos	Público geral	Idosos	Público geral
2008	61%	46%	41%	32%	48%	52%
2009	67%	58%	48%	38%	63%	59%

Os dados apresentados acima apontam que mais do que uma ferramenta de comunicação ou de busca por informações, as novas TIC's vêm se configurando, não só para os mais jovens, mas também para os idosos, como um importante território de produção e transformação cultural e social. Elas engendram novos sistemas de valores, de símbolos, de práticas sociais, por meio de agenciamentos recombinantes e colaborativos dos quais a terceira idade também têm procurado fazer parte.

Apesar da pertinência dos resultados obtidos, revela-se interessante aprofundar as pesquisas em torno de tal segmento populacional, uma vez que o presente estudo, de caráter qualitativo e exploratório, limitou-se às perguntas previamente estabelecidas pelo sistema da PONLINE. Nesse sentido, outras investigações poderiam ser realizadas mediante a elaboração de questionários específicos, voltados exclusivamente para a complexidade da questão das literacias, ou de outras ferramentas como *focus group*, observação participante, entrevistas etc.

Da mesma maneira, conviria ainda ampliar a abrangência desta pesquisa, restrita aos usuários do Programa ACESSA-SP com mais de 60 anos de idade, para os contextos nacional e internacional, tendo em vista o mapeamento mais completo do perfil, da frequência, do comportamento, das atitudes e do nível de competência com que tais atores na faixa etária da terceira idade interagem com as novas tecnologias da informação e comunicação e se apropriam delas.

6. Referências bibliográficas

- AICHHOLZER, G., and SCHMUTZER, R (2001), *The digital divide in Áustria*, Vienna: Institute of Technology Assessment.
- AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (2000). *Information literacy competency standards for Higher Education*, Disponível em: <<http://www.ala.org/acrl/ilcomstan.html>>, Acessado em: 15 out.2006.
- BOYD, D (2008), *Taken out of context: American teen sociality in networked publics*. PhD Dissertation, University of California-Berkeley, 2008, Disponível em: <http://www.zephorio.org/thoughts/archives/2009/01/18/taken_out_of_co.htm>. Acesso em: 15 jan. 2009.
- BRAGA, A. (Junho 2007), *Usos e consumo de meios digitais entre participantes de weblogs: uma proposta metodológica*, XVI Encontro da Compós. Curitiba: PR.
- CASTELLS, Manuel (2000), *O poder da identidade*, Tradução Klauss Brandini Gerhardt. 2. Ed, São Paulo: Paz e Terra, 530p.
- COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL, *Pesquisa sobre o uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Brasil*, TIC Domicílios e TIC Empresas 2006-2009. São Paulo, 2006-2009. Disponível em: <www.cgi.com.br>. Acesso em: 15 ago. 2010.
- ESCOLA DO FUTURO, *PONLINE 2006-2008*, Disponível em: <<http://ponline.acesasp.sp.gov.br/>>. Acesso em: 17 jul. 2010.
- GEERTZ, Clifford (1978), *A interpretação das culturas*, Rio de Janeiro: Zahar,.
- GILSTER, Paul (1997), *Digital literacy*, San Francisco, CA: John Willey & Sons.
- HINE, Christine (2005), Virtual Methods and the Sociology of Cyber-Social-Scientific Knowledge, in: Hine, Christine (Org.) *Virtual methods: issues in social research on the internet*, New York: Berg Publishers (1-17).
- _____(2000). *The virtual ethnography*. London: Sage, 2000.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. *Síntese de Indicadores Sociais – uma análise das condições de vida da população brasileira*, Rio de Janeiro, 2009, Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/condicaodevida/indicador_esminimos/sinteseindicais2009/indic_sociais2009.pdf>. Acesso em: 14 ago. 2010.
- JONES-KAVALLIER, Barbara; Flannigan, Suzanne. (2008), Connecting the digital dots: literacy of the 21st Century. *Teacher Librarian*. v. 35 n. 3, (13-16). Disponível em: <<http://teacherlibrarian.com/>>. Acesso em: 30 Jul. 2008.

LATOUR, Bruno (2008), *Jamais fomos modernos*, Tradução: Carlos Irineu da Costa, 3ª ed. São Paulo: Editora 34.

_____ (2005), *Reassembling the social: an introduction to actor-network-theory*, New York: Oxford University Press.

MATTELART, Armand (2002), *História da Sociedade da Informação* – São Paulo: Edições Loyola.

MONTARDO, S. P. et. Passerino, L. (2007), Inclusão social via acessibilidade digital: proposta de inclusão digital para Pessoas com Necessidades Especiais (PNE), *E-Compós*, Brasília, v. 8, (1-18).

PASSARELLI, Brasilina (2007), *Interfaces digitais na educação: @lucin[ações] consentidas*, São Paulo: Escola do Futuro da USP.

RHEINGOLD, Howard (1993), *The virtual community: homesteading on the electronic frontier*. Mass.: Addison-Wesley Pub.

SILVER, David. (org) (2000). *Web Studies: Rewiring Media Studies for the Digital Age*.

TEIS, M. A. & Teis, D. T. (2006), A Abordagem Qualitativa: A Leitura no Campo de Pesquisa, *BOCC. Biblioteca On-line de Ciências da Comunicação*, v. 1, (1-8). Disponível em: <http://bocc.ubi.pt/_esp/autor.php?codautor=969> Acesso: em 25 jun. 2009.

TURKLE, Sherry (1995), *Life on the screen: identity in the age of the Internet*, New York: Simon and Schuster, 1995.

US National Commission on Library and Information Science and National Forum on Information Literacy. The Prague Declaration. "Towards an Information Literate Society [online]", 2003. Disponível em: <http://portal.unesco.org/ci/en/ev.php-URL_ID=19636&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html> Acesso em: 15 ago. 2010.

WARSCHAUER, Mark (2003), *Technology and social inclusion: rethinking the digital divide*, Massachusetts: MIT Press.

Notas

[1] Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Brasil: TIC Domicílios e TIC Empresas 2008 / [coordenação executiva e editorial/ executive and editorial coordination, Alexandre F. Barbosa ; tradução/ translation Karen Brito]. – São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2009.

[2] Síntese de Indicadores Sociais – uma análise das condições de vida da população brasileira. Rio de Janeiro: IBGE, 2009. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/condicaodevida/indicadoresminimos/sinteseindicais2009/indic_sociais2009.pdf>. Acesso em: 14 ago. 2010.

[3] Pesquisa sobre o uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Brasil: TIC Domicílios e TIC Empresas 2006. [coordenação executiva e editorial], Mariana Balboni. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2007 e Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Brasil: TIC Domicílios e TIC Empresas 2009 / [coordenação executiva e editorial], Alexandre F. Barbosa São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2010. Disponível em: <www.cgi.com.br>. Acesso em 15 ago. 2010.

[4] Ainda sobre o assunto, há apenas uma observação a ser feita: a mudança da categoria ‘Não Sei’, aplicada em 2008, para ‘Médio’, visando a escolha de um *meio-termo* entre opções de discordância e concordância com a assertiva ‘A Internet se tornou minha principal fonte de informação’ fez com que as taxas caíssem de percentuais próximos a 20% para os atuais em torno de 5% (taxas válidas para os dois públicos – o geral e o da terceira idade).