

# **Análise à Utilização dos Gabinetes de Apoio ao Cidadão do Projecto Trás-os-Montes Digital**

Leonel Morgado

*Assistente Convidado*

*Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro*

*leonelm@utad.pt*

Isabel Bastos

*Chefe da Equipa de Exploração*

*Trás-os-Montes Digital*

*itbastos@utad.pt*

Márcia Santos, Sandra Rocha, Rui Gonçalves, Alexandra Amorim

*Coordenadores de Agentes de Extensão*

*Trás-os-Montes Digital*

*marcias@utad.pt, smrocha@utad.pt, ruig@utad.pt, aamorim@utad.pt*

José Afonso Bulas-Cruz

*Professor Catedrático*

*Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro*

*jcruz@utad.pt*

## **Resumo**

*No nordeste de Portugal, o projecto Trás-os-Montes Digital pretendeu combater a info-exclusão nas comunidades rurais mais desfavorecidas. Para o efeito, criou uma rede de pontos de acesso à Internet, dinamizada por uma rede de profissionais – Agentes de Extensão Autárquica. Este artigo apresenta uma análise dos dados de utilização desses pontos de acesso à Internet, oferecendo perspectivas quanto à utilização destes pela população.*

*Existe uma estreita ligação com outro artigo, “Rede de Exploração do projecto Trás-os-Montes Digital”, que analisa mais profundamente os métodos de organização e gestão utilizados, dos quais resultaram os resultados aqui analisados.*

## **I. Introdução**

O projecto **Trás-os-Montes Digital** (também conhecido como Serviço Cooperativo de Extensão em Trás-os-Montes e Alto Douro – SCETAD), implantou na região uma rede de pontos rurais de acesso à Internet e de apoio à população, designados Gabinetes de Apoio ao Cidadão (GAC). Este artigo apresenta uma análise dos dados de utilização destes GAC.

O projecto possui uma natureza cooperativa: foi estabelecido como uma colaboração entre a Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro (UTAD), 31 câmaras municipais de Trás-os-Montes e Alto Douro e várias entidades públicas

da região (Direcção-Regional de Agricultura, Segurança Social, Administração Regional de Saúde, etc.).

## **II. Os gabinetes de apoio ao cidadão no Trás-os-Montes Digital**

### **i. Os Intermediários de Extensão**

Estes GAC não são meros postos tecnológicos de acesso à Internet: em cada GAC, trabalha um funcionário (“Intermediário”) responsável por mediar e controlar o acesso. Este rosto humano, considerado o projecto, é fundamental para poder levar os benefícios da tecnologia à totalidade da população, devido ao número significativo de pessoas idosas, iletradas ou com pouca sensibilidade para as vantagens da utilização da tecnologia. Ainda que uma pessoa não saiba tirar partido do computador e da Internet, conta com o apoio do Intermediário para que estas tecnologias lhe possam ser úteis.

### **ii. Os Agentes de Extensão**

Uma filosofia-base de actuação no terreno do projecto Trás-os-Montes Digital pode enunciar-se como “ir às pessoas, em vez de ficar à espera delas”.

Esta ideia é concretizada através de um conjunto de pessoas com formação superior – os Agentes de Extensão Autárquica. A sua missão é, precisamente, entrar em contacto com a população, para lhe compreender a vivência, as necessidades.

A partir deste conhecimento concreto, devem criar e dinamizar actividades que demonstrem às pessoas benefícios directos, para as suas vidas pessoais e profissionais, da informática e da Internet. E também procurar formas de colmatar ou resolver problemas na vida das populações, através da informática e da Internet.

Os Agentes de Extensão Autárquica assumem, por este motivo, um papel fundamental na dinamização e aproveitamento dos GAC por parte da população: são os Agentes que trabalham diariamente para que cada habitante da região (com particular ênfase nas freguesias servidas por GAC) compreenda de que formas pode tirar partido do serviço que tem ao seu dispor.

Além deste papel fundamental, como cada Agente de Extensão actua apenas num concelho, é também um pivô entre a população, as instituições desse concelho e o projecto Trás-os-Montes Digital. Um ponto de contacto, conhecedor a fundo da realidade do concelho.

### **iii. A equipa de coordenação**

Os Agentes de Extensão actuam a partir das câmaras municipais dos respectivos concelhos e não possuem, na grande maioria, uma formação-base na área da informática, mas sim nas áreas humanísticas e sociais. São apoiados por uma equipa de coordenação de 5 elementos, que assegura: a ligação entre o agente e o saber-fazer informático, existente na Universidade; a combinação

de esforços entre todos os agentes, para que não actuem isoladamente; o acompanhamento da qualidade do trabalho; o planeamento de objectivos.

#### **iv. Equipamento informático e de comunicações**

Em cada GAC, o utente encontra um acesso à Internet por linha RDIS (64 kbps) e o seguinte equipamento informático:

- § Computador pessoal multimédia
- § Impressora de jacto de tinta a cores
- § Scâner
- § Terminal NetPin (Multibanco via Internet)

#### **v. Caracterização dos espaços e horários de funcionamento**

Regra geral, os GAC foram instalados em freguesias rurais com pouca população (vd. o ponto vi, “Pontos de instalação”). Contudo, em muitas das localidades-sede dessas freguesias, não existia nenhum espaço público, senão a própria Junta de Freguesia. Estas instituições funcionam geralmente em espaços limitados, o que levou a que, em colaboração com os Presidentes de Junta, fossem encontradas as soluções mais diversas – e imaginativas – para o funcionamento dos GAC. Assim, temos GAC que funcionam numa divisão autónoma de um edifício, mas também: num canto de sala de espera ou de atendimento; num salão de festas; à entrada do gabinete do Presidente de Junta; na sacristia da igreja da paróquia; num museu municipal; etc.

Quanto aos horários de funcionamento, foi deixado a cargo de cada câmara municipal e de cada junta de freguesia a respectiva definição, recomendando-se que tal definição tivesse em vista a melhor adequação ao quotidiano da população de cada freguesia.

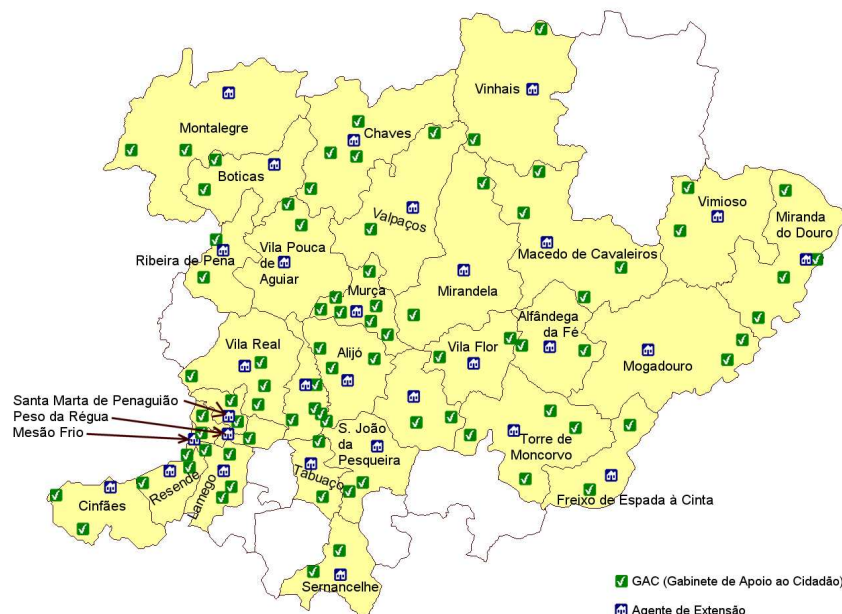
#### **vi. Pontos de instalação**

Os GAC estão actualmente (Dezembro de 2003) instalados em 82 freguesias da região de Trás-os-Montes e Alto Douro, existindo ainda um GAC Itinerante, no concelho de Boticas, que serve várias localidades de algumas freguesias sem GAC. Estas freguesias foram seleccionadas pelas câmaras municipais dos concelhos em que estão inseridas.

A ideia-base que norteou esta selecção, no âmbito dos objectivos do Trás-os-Montes Digital, foi instalar os GAC, preferencialmente, em freguesias rurais, afastadas ou com más ligações às sedes de concelho.

Conforme se expõe mais à frente, no ponto II, a existência destes GAC na região não foi estática: desde o início da fase-piloto do SCETAD (Novembro 1999) até à actualidade (Dezembro 2003), beneficiaram deste serviço cidadãos de 89 freguesias (mais as servidas pelo GAC Itinerante), num total de 80.997 habitantes.

A figura 1 apresenta a dispersão pelo território dos gabinetes actualmente em funcionamento, bem como as sedes de concelho.



## 1. GAC do Trás-os-Montes Digital e sedes de concelho

### vii. Lista de GAC

A tabela 1 lista as freguesias com GAC instalados. Os símbolos (\*) indicam gabinetes que não se encontram actualmente em funcionamento.

**Tabela 1: Freguesias com GAC instalados**

Concelho	GAC	Hab.	Utilizações Out/01-Out/03	Utilizações médias/mês
Alfândega da Fé	Vilar Chão	326	4346	241
Alfândega da Fé	Vilarelhos	335	4144	218
Alijó	Carlão	882	4890	204
Alijó	Vilar de Maçada	1230	5742	230
Alijó	Sanfins do Douro	1763	5161	287
Alijó	Pinhão	829	3538	186
Boticas	Alturas do Barroso	444	2104	105
Boticas	GAC Itinerante		379	379
Boticas	Dornelas	413	559	43
Carrazeda de Ansiães	Vilarinho da Castanheira	772	4178	246
Carrazeda de Ansiães	Lavandeira	184	822	48
Carrazeda de Ansiães	Selores	171	217	36
Chaves	Curalha	518	1182	62
Chaves	Outeiro Seco	3436	1876	89
Chaves	Vidago	1179	1639	66
Chaves	Vilar de Nantes	2117	2169	114
Cinfães	Nespereira	2217	4011	211
Cinfães	Souselo	3407	3099	163
Freixo de Espada à Cinta	Fornos	323	696	77
Freixo de Espada à Cinta	Poiares	507	1329	78
Lamego	Britiande	1010	4711	188
Lamego	Cambres	2678	5776	275
Lamego	Lalim	920	4431	185
Lamego	Penajóia	1250	1075	63

Macedo de Cavaleiros	Ala	497	11492	605
Macedo de Cavaleiros	Morais	709	8343	334
Macedo de Cavaleiros	Murçós	206	3175	227
Macedo de Cavaleiros	Peredo	366	5759	230
Mesão Frio	Barqueiros	844	3955	208
Mesão Frio	Vila Marim	1475	2565	135
Miranda do Douro	Duas Igrejas	744	2523	133
Miranda do Douro	Miranda do Douro	2127	5220	275
Miranda do Douro	São Martinho de Angueira	359	697	39
Miranda do Douro	Sendim	1432	1810	113
Mirandela	Avidagos	325	1336	84
Mirandela	Torre de Dona Chama	1386	2252	141
Mogadouro	Bemposta (*)	712	1418	118
Mogadouro	Castro Vicente	420	1177	147
Montalegre	Cabril	640	1776	111
Montalegre	Vila da Ponte	255	3655	203
Murça	Candedo	1126	819	82
Murça	Jou	794	716	48
Murça	Fiolhoso	702	193	32
Murça	Noura	780	397	66
Murça	Palheiros	542	541	90
Murça	Vilares	233	302	50
Peso da Régua	Canelas	942	1943	162
Peso da Régua	Sedielos	1307	1576	93
Resende	Freigil	480	1959	196
Resende	S. Martinho de Mouros	1738	85	43
Ribeira de Pena	Cerva	2607	2114	124
Ribeira de Pena	St.º Aleixo de Além Tâmega	447	2851	178
Sabrosa	Gouvinhas	359	1199	71
Sabrosa	Provesende	356	1200	71
Sabrosa	Sabrosa	1189	1708	68
Sabrosa	São Cristóvão do Douro	196	972	65
Sabrosa	São Martinho de Antas (*)	871	236	34
São João da Pesqueira	Paredes da Beira	733	4454	234
São João da Pesqueira	Trevões	639	5333	296
Sernancelhe	Carregal	510	1891	105
Sernancelhe	Ferreirim	562	2141	107
St.ª Marta de Penaguião	Cumieira	1278	1514	76
St.ª Marta de Penaguião	Fontes	1089	3392	141
St.ª Marta de Penaguião	Medrões	645	1485	78
St.ª Marta de Penaguião	São João de Lobrigos	1451	2798	117
Tabuaço	Sendim	867	2476	138
Tabuaço	Valença do Douro	451	4390	231
Torre de Moncorvo	Carviçais	865	4102	171
Torre de Moncorvo	Felgar	1141	4086	163
Torre de Moncorvo	Lousa	508	4380	219
Torre de Moncorvo	Urros	325	3884	185
Valpaços	Carrizado de Montenegro	1818	3018	137
Valpaços	Lebução	600	3678	184
Vila Flor	Freixiel	821	2734	161
Vila Flor	Santa Comba da Vilariça	473	2039	127
Vila Nova de Foz Côa	Almendra (*)	464	259	43
Vila Nova de Foz Côa	Cedovim (*)	436	168	24
Vila Nova de Foz Côa	Custóias (*)	278	25	25
Vila Nova de Foz Côa	Chãs (*)	370	126	126
Vila Pouca de Aguiar	Capeludos	602	2795	200
Vila Pouca de Aguiar	Sabroso de Aguiar	708	2507	157
Vila Real	Abaças	1075	38	13
Vila Real	Andrães	1511	949	79
Vila Real	Campeã	1627	776	55
Vila Real	Mouçós	2907	1016	64
Vimioso	Argozelo	809	491	55
Vimioso	Santulhão	508	472	36

Vinhais	Moimenta	184	2233	149
Vinhais	Rebordelo	665	2173	136
<b>TOTAL</b>		<b>80.997</b>	<b>215.861</b>	<b>139</b>

### viii. Método de recolha de informação

Sempre que um cidadão se desloca a um GAC, para utilizar os serviços disponíveis, os intermediários que trabalham nos gabinetes registam as seguintes informações, numa folha de cálculo do programa StarCalc:

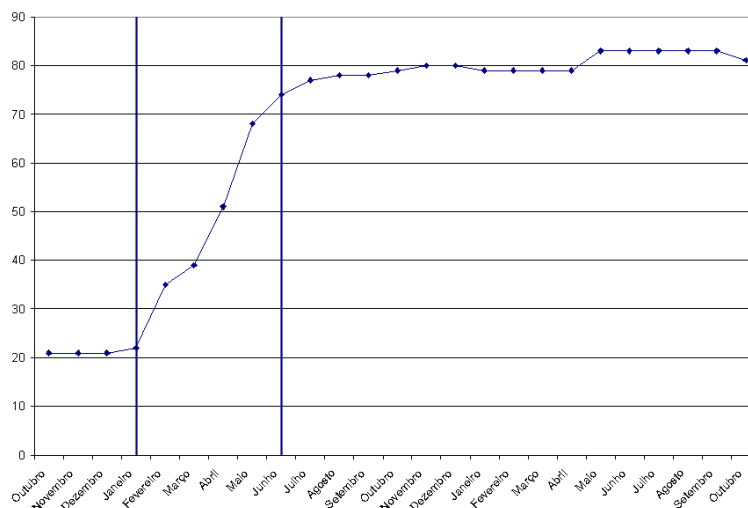
Data; Hora; Sexo; Idade; Escolaridade; Profissão; Localidade; Serviço procurado

Estas folhas de cálculo são arquivadas na UTAD, onde, após normalizadas em termos de grafia, são importadas para uma base de dados. Esta base de dados serviu de suporte à análise aqui apresentada.

## III. Entrada em funcionamento dos GAC

Os GAC não são um ente estático: em função das realidades autárquicas, desde o início da fase-piloto do SCETAD, em Novembro de 1999, até Outubro de 2003, houve gabinetes criados, que posteriormente encerraram; gabinetes que saíram de uma freguesia para outra; gabinetes que foram criados em diferentes fases do projecto; que abriram apenas após resolução de problemas logísticos, burocráticos e administrativos; e gabinetes que abriram numa data mais recente, totalmente suportados em equipamento, comunicações e pessoal pelas câmaras municipais, com o apoio logístico, técnico e de gestão do Trás-os-Montes Digital.

A figura 2 apresenta a evolução do número de GAC em funcionamento.



### 2. Número de GAC em funcionamento.

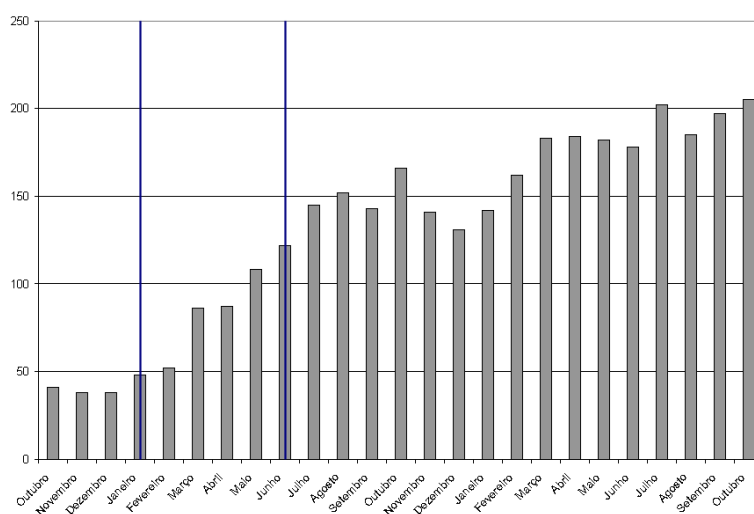
## IV. Utilizações médias

Os GAC, conforme as especificidades das freguesias, possuem horários diversos (adequados à rotina diária da população) e distintos calendários de

funcionamento (associados a férias, baixas, etc.). Além destes pormenores, foram afectados por problemas de ordem técnica (avarias de routers, de computadores, etc.) e tiveram diferentes datas de entrada em funcionamento.

Torna-se, por isto, interessante analisar, não apenas o número total de utilizações em cada GAC, mas também o número médio de utilizações.

A evolução das utilizações médias dos GAC ao longo do projecto aponta para uma crescente integração deste serviço na comunidade. Distinguímos três períodos: fase-piloto e de arranque; início da actividade dos Agentes de Extensão; período final, que passamos a descrever, mas que é necessário acompanhar também face à figura 2, “Número de GAC em funcionamento”.



### 3. Evolução da média de utilizações dos GAC

#### i. Fase-piloto e de arranque – Nov/1999 a Jan/2002

Este período decorreu entre Novembro de 1999 e Janeiro de 2000. Não existem dados pormenorizados quanto à utilização dos GAC na fase-piloto do projecto, entre Nov/1999 e Nov/2000; o valor global, no relatório final, refere 9876 utilizações para este período. Seguiu-se um interregno de indefinição, até à aprovação da 1ª fase do projecto Trás-os-Montes Digital, em Maio de 2001. Estando o ano civil já a meio, foram criadas as medidas necessárias ao funcionamento: contratação de pessoal, aquisição de equipamentos, formação, etc. Uma das medidas implementadas, inicialmente em registo físico (papel), mas desde Outubro de 2001 em formato digital, foi o registo sistemático de utilização dos gabinetes pela população. Contudo, na grande maioria dos municípios que só nesta fase aderiram ao projecto, não foi possível instalar os GAC nem efectuar a contratação dos intermediários e dos agentes de extensão, em virtude de tais despesas não estarem previstas nos orçamentos municipais. Por este motivo, só a partir do início de 2002 se iniciaram as aberturas dos novos gabinetes e entrou em funcionamento toda a actividade de animação, coordenação e ligação às populações, por parte dos Agentes de Extensão e respectiva Equipa de Coordenação (descritas no ponto I).

Neste período, a média de utilizações rondou as 40 por mês, por GAC.

## **ii. Início da actividade dos Agentes de Extensão – Fev/2002 a Jun/2002**

Até Novembro de 2001, tinham sido contratados 4 Agentes de Extensão; iniciou-se a coordenação destes a partir da UTAD, processo que se prolongou até Junho de 2002. Os processos de contratação dos restantes Agentes de Extensão e de intermediários (para abrir novos GAC) iniciaram-se em Janeiro de 2002, pelo que só a partir de Fevereiro desse ano foi possível começar a ter abertos novos gabinetes e ter Agentes em campo. Foi igualmente um período em que se contrataram as pessoas responsáveis pela coordenação e se desenvolveram os métodos de gestão de todo o processo.

Neste período, a média de utilizações por gabinete evoluiu das 52 por mês (Fev.), para 122 por mês (Jun.).

## **iii. Período final – Jul/2002 a Out/2002**

Este período foi caracterizado pela estabilização nas principais variáveis de actuação do projecto: o quadro de agentes encontra-se definido e funcionar, bem como a rede de GAC e respectivos intermediários. Nota-se um crescimento de utilizações médias mais moderado, condicente com a evolução de um serviço que já não se encontra em fase de instalação. Verificou-se apenas um momento de decréscimo, coincidente com os meses mais rigorosos do Inverno transmontano, mas também com uma fase em que foi necessário reorientar a estratégia de contacto com a população: novamente, transpor uma actuação de “instalação/apresentação” para uma actuação de melhoria dos serviços prestados e aumento da consciência local quanto à utilidades destes.

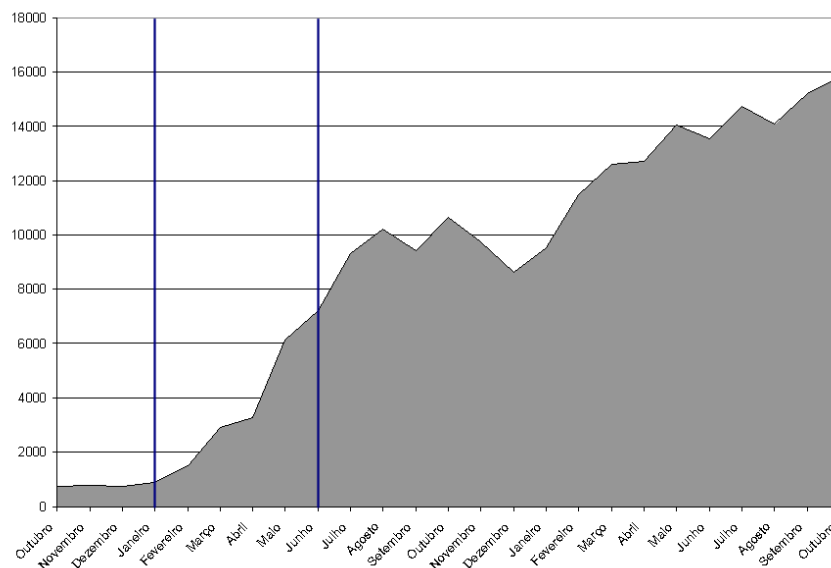
Neste período, a média de utilizações por gabinete evoluiu das 145 por mês (Jun/2002) para as 205 por mês (Out/2003).

Taxa final de cobertura (utilizações méd./população méd.): 22,28%.

## **V. Total de utilizações**

Os números totais de utilizações apresentam uma evolução muito semelhante aos números médios. Importa no entanto referir que o facto de tal se verificar, perante um número não-constante de GAC, significa que os novos GAC, à medida que foram abrindo, apresentaram de forma geral comportamentos (em termos de adesão da população), muito semelhantes aos GAC já existentes.

Tal comportamento, certamente, não seria de esperar se cada município tivesse avançado isoladamente numa iniciativa com estas características. A nosso ver, foi o acompanhamento constante, com uma gestão muito próxima, dos novos gabinetes e Agentes, que permitiu transferir para esses gabinetes a experiência e métodos adquiridos nos que já se encontravam em funcionamento.



#### 4. Evolução do número total de utilizações mensais dos GAC

A partir de Julho de 2002, todos os gabinetes se encontravam abertos. A parte esquerda do gráfico confunde dois dados (abertura de gabinetes e aumento de utilizações), que só o gráfico anterior (utilizações médias) permite distinguir; mas os dados da parte direita (Julho de 2002 a Outubro de 2003) já foram colhidos com um número estável de gabinetes, pelo que reflectem um aumento efectivo da utilização dos GAC por parte da população.

A primeira fase do projecto concluiu-se assim, em Outubro de 2003, com utilizações mensais totais superiores a 15.800 utilizações por mês.

## VI. Dados utilizados nas análises mais aprofundadas

O ano de 2003 apresentou uma situação estável quanto à configuração geral no terreno, em termos de:

- § número de gabinetes abertos;
- § número de Agentes de Extensão contratados;
- § níveis de experiência no exercício da profissão, por parte dos intermediários, Agentes de Extensão e coordenadores.

Dado que representou também o período final desta 1ª fase do projecto, as nossas análises demográficas e tipológicas elegeram este período, por entendermos que é o que oferece uma melhor imagem das condições reais do projecto em termos de resultados, execução e implantação nas comunidades.

## VII. Análises demográficas

### i. Sexo

Constatou-se que os gabinetes são utilizados praticamente em igual número por homens e mulheres.

**Tabela 2: Utilizações por sexo**

Sexo	% de utilizações
Feminino	49,57%
Masculino	50,43%

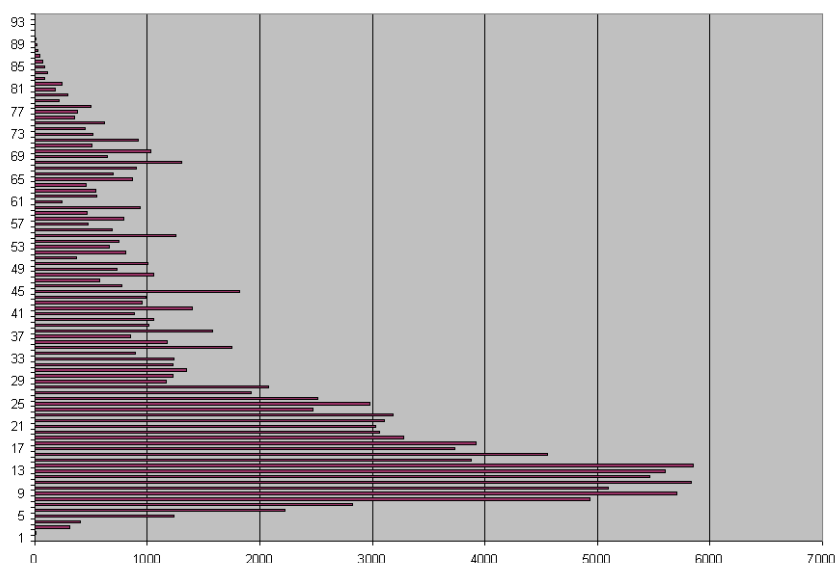
### ii. Idade

A análise da utilização em termos de faixas etárias salienta várias constatações:

- § Embora os jovens tenham um peso decisivo, como seria de esperar, os idosos são utilizadores regulares dos GAC: os cidadãos com mais de 65 anos de idade são responsáveis por 8,25% das utilizações.
- § Mesmo os cidadãos da chamada “4ª idade”, com mais de 80 anos, utilizam os gabinetes: fizeram, em 10 meses de 2003, um total de 1172 utilizações.
- § Não há faixas etárias excluídas do serviço: os cidadãos com mais de 30 anos representam 32,53% (sensivelmente 1/3) das utilizações, sem que ocorra um decréscimo etário significativo.

**Tabela 3: Utilizações por faixa etária**

Faixa etária	N.º de Utilizações	% de utilizações
0-5	1962	1,46%
6-9	15676	11,70%
10-12	16400	12,25%
13-17	23630	17,64%
18-25	25028	18,69%
26-40	21030	15,70%
41-59	16442	12,28%
60-64	2719	2,03%
65-79	9872	7,37%
80 e >80	1172	0,88%



### 5. Utilizações de GAC por idade

## VIII. Análises tipológicas

### i. Profissão

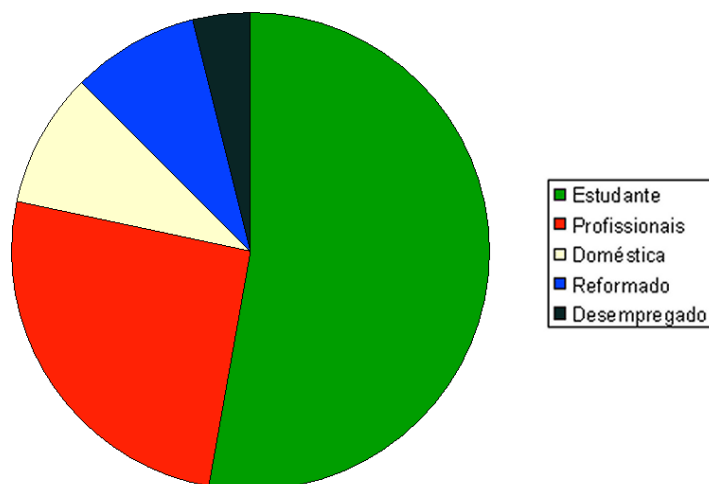
Apraz-nos registar que 47,30% dos utilizadores (praticamente metade) não são estudantes – o que demonstra, novamente, a forte integração dos GAC na vida das populações destas freguesias. A percentagem de estudantes corresponde, sensivelmente, à parcela de utilizadores entre os 3 e os 21 anos. Contudo, praticamente todas as actividades profissionais da região se encontram representadas.

**Tabela 4: Utilizações por profissão**

Profissão	% de Utilizações
Estudantes e formandos	52,70%
Doméstica	8,93%
Reformado	8,76%
Agricultor	4,37%
Professor	4,04%
Desempregado	3,85%
Funcionário público	2,94%
Comerciante	1,86%
Funcionário da construção civil	1,71%
Técnico superior	0,89%
Empresário	0,81%
Militar/Guarda/Polícia	0,64%
Enfermeiro	0,14%
Pedreiro	0,10%
Médico	0,03%
Outros	8,23%

Uma análise por grandes grupos permite ter uma visão mais simples:

Profissão	% de Utilizações
Estudantes e formandos	52,70%
Domésticas	8,93%
Reformados	8,76%
Desempregados	3,85%
Profissionais	25,77%



## 6. Utilizações dos GAC por profissão

### ii. Serviços procurados

Apesar do peso dos utilizadores jovens, verifica-se que a utilização dos GAC vai muito além de meramente lúdica ou recreativa. Efectivamente, os jogos on-line são responsáveis por apenas 1/5 das utilizações. E mesmo juntanto a navegação na Web, o Chat, o Instant Messaging e o envio de SMS (nem sempre lúdicos), alcançamos apenas 33,78% - ou seja, um terço das utilizações.

Podemos por isso afimar claramente: a grande maioria (63,60%) das utilizações dos GAC reflectem necessidades práticas do quotidiano das comunidades onde estão inseridos. Actividades que, ou não seriam feitas, ou seriam adiadas até uma oportunidade de deslocação ao centro urbano (sede de concelho) ou obrigariam a uma deslocação propositada, a qual teria sempre custos associados (combustível ou transporte público, tempo, cansaço, etc.).

O valor talvez mais significativo é, também, um dos que passaria mais facilmente despercebido: "Actividades promovidas pelos Agentes - 0,85%". Este valor representa o conjunto de actividades concebidas pelos Agentes de Extensão como forma de promoção e divulgação dos GAC, para levar a população a aperceber-se das vantagens que pode tirar da respectiva utilização. Servem também como forma de manter os GAC presentes no espírito da comunidade e de introduzir novas formas de tirar partido da Internet e da informática.

É significativo que este número seja, actualmente, praticamente residual: na fase-piloto (altura em que não existiam agentes, mas já existiam intermediários nos GAC), o número de utilizações era, como vimos, baixíssimo. O crescimento rapidíssimo de utilizações dos GAC está intimamente ligado à actuação dos Agentes de Extensão junto da população das freguesias. O facto deste valor ser tão pequeno indica que esta actuação é particularmente eficaz, pois a sua ausência no início praticamente anulava as vantagens da presença dos GAC nas freguesias.

<b>Serviço</b>	<b>% de Utilizações</b>	
Navegar na Web + Pesquisa de informações	20,62%	10,83%
		9,79%
Jogar jogos	19,22%	
Fazer pagamentos e utilizar o NetPin	15,62%	
Fazer digitalizações e impressões	10,91%	
Utilizar o correio electrónico	10,00%	
Usar só o computador, sem usar a Internet	9,03%	
Utilizar serviços electrónicos	6,71%	
Chat	1,65%	
Envio de SMS	1,26%	
Ler jornais on-line	0,78%	
Receber formação	0,66%	
Diploma de Competências Básicas (DCB)	0,43%	
Fazer um telefonema	0,10%	
Instant Messaging (ICQ)	0,05%	
Fazer páginas Web	0,01%	
Outros	2,95%	

## **IX. Conclusões gerais**

Consideramos que o projecto alcançou um êxito assinalável, atendendo ao nível de penetração no quotidiano das populações envolvidas, sob qualquer uma das perspectivas de análise: sexo, idade, profissão e nível de escolaridade. Todas estas variáveis registam um assinalável grau de receptividade.

Também no tocante ao tipo de utilização se constata que a grande maioria das utilizações se destina a fins não-lúdicos. Os serviços realizados por esta via seriam por isso, na ausência deste projecto, motivo de deslocação a outros centros populacionais, ou nem sequer se realizariam, com prejuízo para as pessoas.

O elevado número de dados recolhidos permite análises extremamente variadas, sob vasto número de diferentes perspectivas. Por exemplo: a leitura on-line de jornais, embora insignificante no contexto geral, é significativa no grupo etário acima dos 80 anos; 62% das utilizações verificam-se de tarde; a seguir aos estudantes, o segundo grupo profissional que mais usa o chat são os músicos; as compras on-line, embora quase residuais, foram feitas, essencialmente, por domésticas; os serviços on-line da EDP são usados indistintamente entre os 48 e os 74 anos; etc.

No âmbito das análises apresentadas, consideramos mais relevante destacar:

- § Os serviços electrónicos não possuem, culturalmente, uma conotação masculina nem feminina, contribuindo para a igualdade de oportunidades.
- § Os gabinetes do projecto Trás-os-Montes Digital conseguiram alcançar um grau elevado de integração na comunidade, em termos da utilização efectuada pelos membros desta, tanto em termos etários como de actividade profissional dos utilizadores.
- § A actuação dos Agentes de Extensão junto da comunidade, ainda que limitada, foi essencial à efectiva adopção dos serviços.

Como **ideia-chave**, podemos afirmar que **as comunidades rurais** de Trás-os-Montes, em todos os sectores, **utilizam efectivamente** as novas tecnologias e **a Internet, desde que lhes sejam tornadas claras as vantagens efectivas para o seu quotidiano.**

Estes bons resultados foram, contudo, muito limitados pelas condicionantes técnicas: as freguesias rurais da região de Trás-os-Montes e Alto Douro só dispõem de acesso à Internet de banda estreita (linhas analógicas e RDIS). Esta limitação de velocidade provoca grande constrangimento no uso dos serviços electrónicos: frequentemente é necessário insistir para conseguir submeter um pedido a uma entidade; a videoconferência entre a população e os responsáveis políticos locais só é possível com um ou dois "conferencistas" em simultâneo (e com má qualidade); os custos de comunicações são proibitivos e, frequentemente, estas estão indisponíveis, pelas mais variadas deficiências técnicas.

Para atingir níveis mais elevados de eficácia, **para que as populações possam utilizar a Internet de forma mais fiável e abrangente**, apostando em serviços que necessitem de uma ligação rápida e constante, **é indispensável dotar a região de uma adequada infra-estrutura de banda larga.**

## X. Bibliografia

Morgado, Leonel; Bastos, Isabel; Vilela, Jacinta; Machado, Jorge; Santos, Márcia; Ramos, Luís (2003). *Trás-os-Montes Digital and CES - A Case of Social Benchmarking*. Proceedings of the IADIS International Conference e-Society 2003, Vol. II, pp. 978-983, IADIS Press, Lisboa, Portugal. [Está disponível uma versão on-line em <http://www.utad.pt/~leonelm/papers/iadisesociety2003/e-society2003.html>]

Morgado, Leonel; Ramos, Luís; Bulas-Cruz, José Afonso (2003). *Um Projecto de Combate à Info-Exclusão e de Modernização da Administração Local: Trás-os-Montes Digital*. Actas da Conferência Ibero-Americana WWW/Internet 2003, IADIS Press, Lisboa, Portugal. [Está disponível uma versão on-line em <http://www.utad.pt/~leonelm/papers/iadisalgarve/iadiswwwinternet2003.html>]