

## Ferramentas de cidadania

*Ainda não houve avanços suficientes para se ter uma política pública estruturada e permanente para inclusão digital no país. Mas o assunto entrou, definitivamente, na pauta do governo: iniciativas na esfera federal, nos Estados e nos municípios, algumas envolvendo a academia e a iniciativa privada, sustentam uma tendência irreversível: a do uso da tecnologia como ferramenta para o exercício da cidadania.*

A proposta do governo federal de transformar a inclusão digital em uma política pública de governo não se concretizou e dificilmente isso ocorrerá ainda na gestão Lula. No entanto, as iniciativas voltadas à criação de programas para democratizar o acesso à informação, usando meios eletrônicos, resultaram num movimento favorável e na disseminação de projetos de inclusão em todo o país, colocando o assunto na pauta de governos estaduais e municipais, de empresas públicas e até mesmo no setor privado. Discute-se a forma, mas não se questiona a importância de se ter uma política pública estruturada e permanente, que leve o mundo digital aos milhões de brasileiros. Nesse esforço, mobilizam-se órgãos governamentais de várias instâncias, instituições financeiras e de pesquisa, universidades, entidades de classe e empresas privadas, em torno de uma meta comum: fazer do Brasil, de fato, um país digital, onde o cidadão tenha acesso livre à informação. Telecentros e infocentros, quiosques digitais e centros de Internet livre cresceram em números exponenciais nos Estados e municípios brasileiros, a partir de 2004. A maioria deles com estruturas físicas adequadas e políticas estruturadas para o acesso gratuito às informações governamentais, prestação de serviços públicos, Internet livre e serviços como e-mail. A preocupação agora é educar a grande massa da população — que tem nesse modelo o único meio de se chegar ao mundo digital — a usar e se beneficiar da tecnologia para exercer sua cidadania.

Rodrigo Assunção, coordenador do Observatório Nacional de Inclusão Digital, ligado ao Ministério de Planejamento, Orçamento e Gestão, diz que a política pública de inclusão digital é uma realidade em todos os níveis de governo; embora não tenha uma orquestração central, as iniciativas estão acontecendo de acordo com as necessidades regionais. “Cada um segue um ritmo, está em um processo de realização, mas a inclusão digital é hoje reconhecidamente um instrumento de concordância em todas as instâncias governamentais e da sociedade”, afirma Assunção. Para ele, outro aspecto importante é a participação da comunidade, seu envolvimento com o projeto, fator que estimula o interesse e motiva sua capacitação.

O governo federal mantém, hoje, 21 programas de inclusão digital espalhados por diversos órgãos públicos e empresas estatais. Muitos

deles ainda estão em fase de implantação ou são apenas projetos. Os principais são o Governo Eletrônico — Serviço de Atendimento ao Cidadão (Gesac), do Ministério das Comunicações, que assegura a conexão a 3,2 mil localidades em todo o país; o programa de telecentros de negócios mantido pelo Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior, em parceria com o Serviço Brasileiro de Apoio à Micro e Pequena Empresa (Sebrae), e o programa de inclusão digital do Banco do Brasil. De acordo com o Observatório Nacional de Inclusão Digital, há 99 telecentros de informação e negócios em funcionamento no país, 476 em fase de implantação e 343 em processo de seleção; os Pontos de Cultura estão em implantação em 260 localidades e há novas propostas sendo selecionadas; mais de mil unidades de telecentros e salas de informática foram instaladas pelo Banco do Brasil nas mais diversas regiões do país, priorizando as localidades de baixo Índice de Desenvolvimento Humano (IDH). Estatais como Eletronorte, Eletrosul e Petrobras também têm investido em programas de inclusão digital.

### **Casa Brasil: bom projeto que ficou órfão.**

Entretanto, ambiciosos programas, como o Casa Brasil, as Centrais de Recondicionamento de Computadores e o Cidadão Conectado — Computador para Todos, ainda patinam na lentidão do governo. O Casa Brasil, criado em 2004 com o objetivo de impulsionar a inclusão digital da população carente e colocar a marca do governo Lula em todos os programas, deveria instalar mil unidades neste ano. O governo reduziu o orçamento do programa a 10% do previsto e deixou apenas R\$ 23 milhões para o ano de 2005, dinheiro suficiente para instalar somente 90 unidades do Casa Brasil. Resultado: apenas uma unidade foi instalada. O restante ficou para 2006 e há dúvidas sobre a continuidade do programa, que era defendido por José Dirceu (ex-ministro da Casa Civil) e Sérgio Amadeu (ex-presidente do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação). O projeto prevê a instalação, em cada unidade, de um espaço multifuncional de conhecimento e cidadania, com telecentro, biblioteca popular, auditório, estúdio multimídia, oficina de produção de rádio, laboratório de popularização da ciência, oficina de manutenção de

equipamentos de informática e espaço para atividades comunitárias, além de um módulo de inclusão bancária.

Para promover a inclusão digital em massa, seriam criadas centrais de condicionamento de computadores, que receberiam doações de equipamentos usados por órgãos públicos, empresas estatais e setor privado. Depois de condicionados, esses computadores seriam usados nas diversas iniciativas de inclusão digital. A meta inicial era instalar cinco centrais, mas o programa ficou apenas na intenção. Todos esses programas tinham como alvo a população de baixa renda, sem ganhos suficientes para adquirir um computador e bancar os custos de conexão à Internet. Às famílias com renda entre três e sete salários mínimos, o governo ofereceu a possibilidade de compra do equipamento em prestações, com juros subsidiados, e isenção tributária. O programa, chamado Cidadão Conectado — Computador para Todos, deveria estar funcionando desde dezembro de 2004, mas só neste final de ano o Congresso Nacional aprovou a isenção de PIS e Cofins para os equipamentos, uma medida necessária para reduzir os preços.

## Nos Estados, a opção pelos telecentros.

As iniciativas estaduais de implantação de telecentros têm aumentado nos últimos dois anos. Estados como a Bahia, Rio de Janeiro, Paraná e São Paulo têm priorizado programas de inclusão digital para democratizar o acesso à Internet e contribuir para a qualificação das pessoas; enquanto o Ceará ampliou seu programa para incluir o cidadão de terceira idade. Lançado em 2005, o projeto Inclusão Digital na Terceira Idade procura estimular essa comunidade a usar os telecentros. Para isso, desenvolve uma metodologia que apresenta conteúdos destinados ao idoso na web, segundo Lícia Viana Bezerra, coordenadora de Gestão Estratégica da TI do Governo Eletrônico do Estado. Por enquanto, funciona apenas um centro em Fortaleza, mas a meta é replicar o modelo para cidades do interior do Estado. O Ceará mantém também 22 telecentros para o cidadão em geral, instalados nas cidades cearenses de menor Índice de Desenvolvimento Municipal. Até o final de 2006, mais 60 serão implantados pelo governo do Ceará. As iniciativas de inclusão incluem também

## O aprendizado digital

*O grande desafio dos governos é levar o aprendizado digital às populações com dificuldades de expressão na linguagem escrita e de leitura. Segundo especialistas em governo eletrônico e inclusão digital, em paralelo à instalação de centros de Internet gratuitos, os governos devem se preocupar em formar o cidadão para essa nova forma de comunicação. “A comunicação digital requer habilidades de leitura e escrita que precisam ser levadas a todos os cidadãos. Esse é um dos grandes desafios do governo eletrônico e dos programas de inclusão digital”, diz Maria Alexandra Cunha, assessora do secretário do Meio Ambiente do Estado do Paraná e professora do mestrado da PUC-PR. Ela entende que, para universalizar o serviço público e ampliá-lo, deve-se ter como alvo o atendimento a todos os cidadãos, não apenas os digitalmente instruídos.*

*“A função dos governos federal, estadual e municipal é prestar serviços ao cidadão. É para esse fim que existem os órgãos públicos em suas várias instâncias”, afirma o gerente do e.Poupatempo, Álvaro Gregório. Segundo ele, a maioria das pessoas que recorrem às salas do e.Poupatempo — salas de atendimento digital, instaladas nos postos de serviços públicos de São Paulo — tem dificuldades de manipulação para acessar de forma correta os serviços via Internet. “Apesar de os monitores serem treinados para orientar, verificamos que temos que melhorar a usabilidade dos portais e fazer mudanças para facilitar a busca das informações e serviços”, observa Gregório que, com sua equipe, trabalha para melhorar essa comunicação e sugerir alterações no uso dos portais e serviços eletrônicos prestados pelos órgãos estaduais de São Paulo.*

*Álvaro Gregório concorda com Maria Alexandra Cunha e reafirma que o desafio maior do poder público é fazer com que a grande parcela da população se torne apta a interagir com esse meio de comunicação. “E minha missão é pensar e dar sugestões de como esses serviços eletrônicos podem ser usados e manipulados pela população de uma forma mais fácil e que atinja um maior número de cidadãos”.*

modelos não convencionais de telecentros, caso do Carreta Digital, adotado pela prefeitura de Belo Horizonte. Segundo Márcio Tibo, diretor-presidente da Prodabel (Companhia Municipal de Processamento de Dados de Belo Horizonte), o programa Carreta Digital consiste em um caminhão itinerante equipado com 14 micros e acesso livre à Internet, que fica estacionado em comunidades da periferia, durante uma semana, em média. A carreta levou o acesso à Internet a mais de 15 mil moradores carentes e treinou 2.500 pessoas.

## Internet nas estações do Metrô

Na Bahia, o Identidade Digital tinha, em junho de 2005, 100 infocentros atendendo as comunidades carentes de 58 municípios baianos. A previsão era de mais 220 infocentros em 200 municípios do Estado até 2006, segundo o secretário de Ciência, Tecnologia e Inovação da Bahia, Rafael Lucchesi. “Esse é um importante instrumento para integrar a população de baixa renda ao mundo atual e uma ferramenta essencial de inclusão social”, diz Lucchesi.

O Programa Acessa São Paulo, do governo do Estado de São Paulo, uma das primeiras iniciativas nessa área no país, funciona desde 2000; hoje com mais de 180 postos de atendimento instalados na capital e no interior do Estado registra mais de 12 milhões de atendimentos já realizados. Esses postos permitem ao cidadão fazer pesquisa na Internet, realizar serviços eletrônicos, montagem de currículos e envio de *e-mail*. O Estado também se destaca na instalação de infocentros em locais públicos como o Poupatempo (centro de atendimento que centraliza diversos serviços, como licenciamento de veículos, emissão de documentos, etc.) e nas estações de Metrô — o primeiro posto de atendimento digital foi instalado no Metrô da Sé, região central da capital paulista, com 15 computadores conectados à Internet, funcionando sete dias da semana e em horário expandido, das 7h às 22h. Na primeira semana de funcionamento, em junho, atendeu 4,5 mil pessoas. Segundo o coordenador do Núcleo de Apoio ao Comitê de Qualidade da Gestão Pública e do Sistema Estratégico de Informações da Casa Civil, Carlos Salgado Nunes, a meta é chegar a

400 infocentros instalados em todo o Estado até 2006.

No Paraná, o programa de inclusão digital é voltado para a melhoria dos municípios de menor IDH (Índice de Desenvolvimento Humano) e funciona em parceria com os governos municipais, empresas privadas e tem a participação da comunidade local. Segundo a coordenadora da Divisão de Governo Eletrônico da Celepar (Companhia de Informática do Paraná), Beatriz Barreto Lanza, o programa mantém um comitê gestor com o objetivo de estabelecer as regras de utilização dos telecentros. “As melhorias físicas também devem ser estabelecidas, assim como um programa contínuo de capacitação e preparação da comunidade para assumir a gestão dos telecentros”, informa Beatriz Lanza. O Estado tem em funcionamento 45 unidades, com 455 micros, 70 servidores e sistema Linux. Além do acesso livre à Internet, os telecentros do Paraná oferecem treinamento para acesso à Internet, editor de texto e outros aplicativos, de acordo com a necessidade de cada comunidade.

## A opção pelo software livre

No Estado do Rio de Janeiro, a política de inclusão digital tem como foco a utilização da Internet como ferramenta de inclusão social. O Estado mantém 27 Centros de Internet Comunitária (CIC's) funcionando em municípios da Baixada Fluminense e a meta era inaugurar, até dezembro de 2005, mais 54 CICs, levando acesso gratuito à Internet e ensino de informática básica às comunidades carentes do Estado. Os treinamentos são realizados por jovens do projeto Jovens pela Paz. “O Estado oferece uma bolsa de R\$ 320,00 para os jovens carentes que querem trabalhar com a comunidade e uma das opções é ser monitor nos CICs”, diz Tereza Porto, presidente do Proderj, o centro de informática do Rio, que responde pela implantação do programa de inclusão digital no Estado.

A grande maioria dos telecentros e infocentros do país utiliza o *software* livre. Com base na plataforma Linux, o modelo físico escolhido é o cliente-servidor, com estações de trabalho ligadas a um servidor central. Com isso, os governos conseguem uma economia em torno de 60%, gastos com *software* e *hardware*.