

# UM CAMINHO PARA A INCLUSÃO DIGITAL: O PROGRAMA GESAC

**Adriane Tramontin \***  
**Djalma Freire Borges \*\***

## RESUMO

O trabalho tem o objetivo de analisar se o programa Governo Eletrônico Serviço de Atendimento ao Cidadão – GESAC, instituído pelo Governo Federal brasileiro, contribuiu para a inclusão digital dos cidadãos do Rio Grande do Norte. O GESAC é uma iniciativa de universalização do acesso à Internet, que pretende beneficiar, principalmente, as populações de baixa renda de todo o país. A investigação se caracteriza como um estudo exploratório, feito a partir de pesquisa de campo em treze locais onde o GESAC foi instalado, no Rio Grande do Norte. Utilizou-se como instrumento de pesquisa um formulário, com questões abertas e fechadas, aplicado aos coordenadores dos pontos de presença, nos quais são disponibilizados os serviços oferecidos pelo GESAC. Os dados resultantes foram objeto de análise descritiva e qualitativa. A interpretação dos dados levantados permitiu evidenciar que o GESAC tem trazido benefícios à comunidade por meio do acesso à rede digital. Observou-se, também, que os critérios e requisitos estabelecidos pelo poder público para a instalação do GESAC não foram plenamente atendidos; faltam informações referentes ao que o programa pode disponibilizar, há poucos equipamentos e pouca atenção do Ministério das Comunicações como responsável pelo programa.

## ABSTRACT

This work verifies if the program "Electronic Government Service of Attendance to the Citizen – GESAC (in Portuguese), established by Brazilian Federal Government has contributed for digital inclusion of the citizens in the state of Rio Grande do Norte. The GESAC is an initiative of universalization of internet access and intends to give benefits mainly to the poor population of the country. The investigation is characterized by an exploratory research. It is based on a field exploration on thirteen GESAC's installation in Rio Grande do Norte. The device of exploration was a set of open and closed questions applied to the coordinators of GESAC's installations. The resulting datum was submitted to a descriptive and a qualitative analysis. Their interpretation revealed the evidence that GESAC has given some benefits to the community by the access to the digital web. But also that: the requirements established by government to the installation of GESAC were not fully satisfied, the existence of few equipments, the absence of information about the services provided by the program and a negligent management of Communication Ministry which is responsible for GESAC.

\* *Mestre em Administração – PPGA/UFRN*

\*\* *Prof. PPGA/UFRN*

## INTRODUÇÃO

É

justo afirmar que o acesso à informação e ao conhecimento deve estar assegurado a todas as pessoas, independente de sua origem social. Na sociedade da informação de nossos dias, quando a comunicação em larga escala é realizada através de meios eletrônicos, a possibilidade efetiva de utilização de tais meios é essencial para garantir o acesso requerido. Nesse sentido, seria desejável a disponibilidade de computadores e redes de Internet, em locais públicos, como escolas e bibliotecas, por exemplo, de forma a evitar a exclusão daqueles que não dispõem de condições de acesso no lar ou local de trabalho.

A exclusão digital, também chamada *apartheid digital*, ocorre quando determinados grupos sociais não têm possibilidade de acesso à Internet, permanecendo à margem das informações e dos avanços alcançados pelas tecnologias de informação e comunicação, e usufruídos pela sociedade.

Cabe ao Estado, então, o papel de mudar essa realidade por meio de investimentos em programas para o desenvolvimento e conhecimento das tecnologias de informação e comunicação. Nos últimos anos, o governo federal vem se preocupado com a questão e, assim, tem formulado e implementado políticas públicas dirigidas especificamente à inclusão digital de amplas camadas sociais da população.

Uma dessas iniciativas é o programa "Governo Eletrônico Serviço de Atendimento ao Cidadão - GESAC", com a meta de disponibilizar à população de todo o território nacional, o acesso à Internet e a um conjunto de serviços públicos e informações da maior relevância.

Dessa maneira, dada a importância de um serviço público de tal envergadura, com propósitos tão amplos e importantes para a população carente, nada mais justificado do que um esforço de análise para evidenciar em que medida os seus objetivos estão sendo de fato alcançados.

Mesmo em um espaço físico limitado de verificação, sem um enfoque avaliativo de caráter nacional, justifica-se a análise, uma vez que pode lançar pistas e evidências significativas para uma avaliação global, além de, especial e principalmente, tentar revelar sua real contribuição para a inclusão digital de parcelas específicas da população brasileira. Este é precisamente o caso do presente trabalho, que realiza uma apreciação do programa GESAC limitada ao espaço físico de atuação do estado do Rio Grande do Norte.

O estudo está organizado em seis partes, além desta introdução. Na primeira parte, faz-se uma breve revisão da literatura, abordando o problema da inclusão digital. Na segunda, descreve-se, em termos sumários, o programa GESAC e, na terceira, a avaliação de políticas públicas. Na quarta, a metodologia da pesquisa é tratada e, em seguida, são apresentados e analisados os resultados. Finalmente, na sexta parte, são feitas as conclusões pertinentes.

## INCLUSÃO DIGITAL

Inclusão digital pode ser definida como aquela situação em que as pessoas, numa dada sociedade, têm a possibilidade e capacidade efetivas de usar os novos meios de comunicação eletrônica disponíveis e, assim, obter através deles os serviços, informações, conhecimentos e relações que promovam a inserção de múltiplas culturas nas redes.

Poder-se-ia acrescentar, como faz Santos (2003), que os cidadãos, além de terem acesso às informações essenciais e às modernas ferramentas de comunicação, possam usá-las a fim de obterem maior participação na sociedade. Neste sentido, afirma Néri (2004, p.6): "A Inclusão Digital (ID) representa um canal privilegiado para equalização de oportunidades da nossa desigual sociedade em plena era do conhecimento".

Sampaio (2001) classifica a inclusão digital de duas formas. A primeira forma é a restrita, que ensina o cidadão a utilizar os computadores e seus aplicativos de uso comum (editores de texto, planilhas), a acessar, via internet, os serviços governamentais, bem como a navegar na rede na qualidade de leitor ou consumidor dessas informações. A segunda, é a inclusão digital ampliada, que é capaz de instrumentalizar as pessoas para participarem, como interlocutoras, da construção de políticas públicas, e não só como receptoras (*apud* MACADAR; REINHARD, 2002).

O problema da exclusão digital no Brasil é grave, também, em virtude de existir um monopólio regional de telefonia fixa (o serviço ADSL – Assymmetric Digital Subscriber Line). Isto quer dizer que apenas uma empresa dissemina a banda larga no Brasil, o que na prática significa oferta desse serviço somente nas maiores cidades e a preços elevados. Hoje o custo mensal do serviço ADSL, no Brasil, é em média o dobro do preço da França, se forem comparados os serviços de mesma velocidade; sem contar que, naquele país, há seis provedores de banda larga em muitas de suas cidades (PORTER, 2004).

Em um modelo de desenvolvimento marcado pelas desigualdades, que no caso brasileiro são grandes, fica claro que a revolução tecnológica poderá agravar ainda mais a exclusão social se não for adequadamente conduzida. Enviar computadores para as populações marginalizadas, sem uma proposta adequada de mediação da informação, com certeza não contribuirá efetivamente para a inclusão de cidadãos na sociedade da informação (ALBUQUERQUE, 2004).

O compartilhamento desses meios de forma comunitária pode ser uma das soluções para possibilitar o acesso dos digitalmente excluídos em um curto espaço de tempo. No Brasil, a montagem de pontos de acesso público à Internet tem sido viabilizada pelos telecentros comunitários; locais em que são disponibilizadas tecnologias de informação e comunicação para pessoas com pouca ou nenhuma oportunidade de as usar ou aprender a usar (MACADAR; REINHARD, 2002). O Livro Verde (TAKAHASHI, 2000, p.34) define o telecentro como aquele local onde existem “instalações que prestam serviços de comunicações eletrônicas para camadas menos favorecidas, especialmente nas periferias dos grandes centros urbanos e mesmo em áreas mais distantes”.

Toledo (2004, p. 270) apresenta três modalidades de fomento governamental a telecentros. O primeiro modelo é denominado de filantrópico. Esse modelo normalmente é criado por iniciativa de organizações não-governamentais (ONGs), “que atraem doações de empresas e pessoas mais abastadas”. Existem diversos exemplos de sucesso na implantação do modelo filantrópico de telecentro, como o “CDI – Comitê para a Democratização da Inclusão Digital”, do Rio de Janeiro. O segundo modelo é caracterizado por iniciativas governamentais de implantação direta (ou subcontratada) e custeio da operação de pontos de acesso à Internet. Finalmente, o terceiro modelo é constituído pelos “telecentros comerciais”, com unidades instaladas em algumas capitais brasileiras. Esse telecentro é típico da atividade privada, pois possui imensa variedade: desde um luxuoso escritório fora da empresa até improvisadas instalações em comunidades como a Patagônia.

Silveira (2003b) apresenta quatro princípios que devem ser observados para que a inclusão digital se torne real e destaque nas políticas públicas. Primeiro, o reconhecimento de que a exclusão digital amplia a miséria e dificulta o desenvolvimento humano, tanto em termos locais quanto nacionais. Segundo, ter consciência que o mercado não apresenta oportunidades para a inclusão de pessoas pobres e desprovidas de dinheiro e conhecimento. Terceiro, devido à velocidade da inclusão, a capacidade de qualificar e gerar inovações deve ser bastante rápida ou se ficará à margem do desenvolvimento no contexto da globalização. E quarto, que todas as pessoas têm direito à liberdade de expressão e comunicação.

Há uma necessidade premente do poder público de realizar um amplo programa de inclusão digital sob pena da sociedade da informação propiciar mais exclusão social. Somente a partir de políticas públicas de universalização do acesso e da apropriação do cidadão mais pobre à Internet, articuladas com estratégias de promoção do desenvolvimento local, a inclusão digital poderá ser abrangente e reverter o aprofundamento das desigualdades sociais e territoriais apresentadas em escalas mundiais (SANTOS, 2003).

Segundo Silveira (2001), deve-se elevar a questão da inclusão digital e da alfabetização tecnológica à condição de política pública. Não se devem separar propostas necessárias de informatização do Estado e políticas de ampliação da cidadania por meio eletrônico, pois existem dois grandes desafios a serem enfrentados: a herança do analfabetismo funcional, junto com o combate ao *apartheid* tecnológico; e a formação da opinião pública com o objetivo de disseminar uma nova cultura, um ideal de modernidade, tendo o computador e toda a tecnologia como símbolos dessa nova era.

O Brasil conta com algumas iniciativas em programas de inclusão digital e cidadania. O "Projeto SAMPA.org", da cidade de São Paulo, por exemplo, busca articular esforços para que as comunidades beneficiadas possam obter conhecimentos necessários para utilizar os recursos de tecnologias de informação e comunicação existentes, não apenas para acesso às informações e serviços, como para produzir informações, serviços e conhecimento. O projeto está confirmado como uma política pública municipal que alcançou seus objetivos, pois permite a todas as pessoas da comunidade o acesso às tecnologias de informação e comunicação; uma forma de combater a exclusão digital.

O "Comitê para Democratização da Inclusão Digital - CDI" é outra iniciativa de organização não-governamental e sem fins lucrativos, estabelecida para dar às crianças e aos adolescentes de baixa renda a oportunidade de participarem do mundo digital. O Comitê começou no Rio de Janeiro, em 1993, como um projeto do professor e empresário Rodrigo Baggio. Essa iniciativa já criou 37 escolas de tecnologia da informação e de direitos civis no Brasil, inclusive no Rio Grande do Norte, e 10 escolas no exterior (CHAHIN *et al.*, 2004), além de contar, hoje, com o apoio do Japão. Para conhecer melhor o projeto, basta visitar a sua página: [www.cdi.org.br](http://www.cdi.org.br).

Os governos federal, estaduais e municipais do Brasil, também, "têm se envolvido progressivamente no fomento e no suporte a iniciativas de inclusão digital" (CHAHIN *et al.*, 2004, p. 270). Entretanto, sem a participação da sociedade civil, os projetos de inclusão digital têm pouca chance de dar certo (SILVEIRA, 2003). Segundo Afonso (2004), não basta o acesso, é preciso formar as pessoas para dominarem esse poderoso instrumento de comunicação, de maneira que possibilite a troca de informações e o aprendizado. Uma visão das iniciativas oficiais de inclusão digital é apresentada no Quadro 01, abaixo.

**Quadro 01 - Iniciativas do Governo Federal com Programas de Inclusão Digital**

Nome	PREVFacil	Telecentro	Proinfo	Correios Net	GESAC	Comunidade Brasil
<b>Objetivos</b>	Redução de custos	Geração de renda	Melhorar o ensino	Acesso à Internet	Redução exclusão digital	Alfabetização digital
<b>Tipo</b>	Auto atendimento	Telecentros	Telecentros/escolas	Auto atendimento	Auto atendimento	Telecentros
<b>Pontos instalados</b>	700 até dez/2003	02	4.639	120	3.200	02 pontos
<b>Nº previsto</b>	2.900 pontos	110 pontos	Todas as escolas	5.500 pontos	3.500 pontos	Adesão de Municípios
<b>Beneficiado /mês por ponto</b>	Acima de 1.500	De 301 a 600	Acima de 1.500	Acima de 2.400	Acima de 1.500	De 101 a 300
<b>Regiões atendidas</b>	Sudeste/ Sul	Nordeste	Sudeste / Nordeste	Nacional	Nacional	Centro-Oeste
<b>Recursos</b>	BID	Parcerias / SEBRAE	Orçamento da União	Próprios - 46%	Orçamento da União	Orçamento da União
<b>Líder</b>	MPS	MDIC	Ministério Educação	Correios	Ministério da Comunicação	Comunidade Ativa

Fonte: BRASIL, Ministério das Comunicações, CESAC, 2004.

## O PROGRAMA GESAC

O programa GESAC tem como meta disponibilizar acesso à Internet e mais um conjunto de outros serviços de inclusão digital a comunidades excluídas do acesso e dos serviços vinculados à rede mundial de computadores, a fim de que essas comunidades explorem ao máximo os recursos da informação. O objetivo é incluir no mundo digital o cidadão das faixas sociais C, D e E, fornecendo uma série de serviços gratuitos vinculados às tecnologias de informação, os quais, de outra forma, seriam inacessíveis a essas faixas (BRASIL, 2004a).

O GESAC foi instituído pelo Ministério das Comunicações através da Portaria nº. 256, de 13 de março de 2002 (BRASIL, 2004b), com o objetivo de disseminar recursos que permitam a universalização do acesso às informações e serviços do governo, por meio eletrônico, no território nacional, a toda população brasileira (BRASIL, 2002).

Em setembro de 2002 o Ministério das Comunicações realizou a licitação para a contratação da empresa responsável pela implantação do programa que, segundo os termos contratuais, previa a instalação inicial de 3.500 terminais de computadores com acesso à rede mundial, em 2.700 municípios brasileiros. A empresa vencedora foi a Gilat do Brasil, subsidiária da israelense Gilat Satellite Networks, a qual apresentou uma proposta de conexão via satélite para todas as localidades previstas, no valor de 77 milhões de reais.

A solução de conexão por satélite proposta pela GILAT é formada por três itens básicos: a estrutura local, o satélite e o centro de gerência. A estrutura local conta com uma VSAT (estação terrestre, identificada por antenas parabólicas muito parecidas com as usadas em recepção de TV por assinatura), e um *modem* satélite (equipamento que faz a interface para a conexão com o equipamento do usuário, recepção e transmissão de dados). O satélite (repetidor de radiofrequência que opera na órbita da terra), de origem israelense, é o receptor e transmissor de ondas de rádio; capta o sinal vindo do VSAT e rebate para o centro de gerência e vice-versa. O Centro de Gerência do GESAC é chamado de teleporto, e está localizado em Belo Horizonte. O Centro possibilita a saída da navegação dos usuários para a Internet, como também uma série de serviços disponibilizados aos cidadãos (BRASIL, 2004a). Atualmente, a responsabilidade pelo GESAC é de uma Assessoria Especial do Ministério das Comunicações.

O GESAC utiliza um sistema que apresenta duas diferenças em relação a uma conexão Internet por satélite e uma conexão por linha telefônica. A primeira diferença se refere à qualidade da comunicação por satélite, que é muito superior, porque é garantido que cada ponto chegue a 256 kbps. Um outro fator diferencial do satélite em relação ao acesso discado é que este último só existe nas grandes cidades brasileiras. Existem 5.800 municípios no Brasil, mas apenas cerca de 1.100 municípios têm acesso local à Internet. Os outros municípios têm que fazer interurbano para ter acesso a este serviço (ALBUQUERQUE, 2004). O acesso discado, ou ADSL, é a modalidade em que o usuário utiliza a linha telefônica para poder se conectar à Internet com velocidades de até 56 kbps, e para requerer um *modem* e uma conexão *dial-up*<sup>1</sup> configurada no computador.

O governo do Presidente Lula encontrou o programa em início de operação, com um investimento já realizado de mais de R\$ 20 milhões e com contratos em andamento. Entretanto, o projeto foi avaliado como muito caro e mal orientado, pois com os mesmos recursos (financeiros e técnicos) era possível conectar um número maior de pessoas, caso aproveitasse as instalações de escolas públicas e centros comunitários, e não somente os terminais de acesso público controlados por teleporto (uma estação de controle e retransmissão de sinais) que faria a conexão de cada terminal via satélite à Internet.

<sup>1</sup> O Acesso à Rede Dial-Up é um componente do Windows que permite ao usuário conectar-se à Internet utilizando recursos do sistema operacional Windows e um modem instalado no computador.

Após a sua reestruturação, o Ministério das Comunicações buscou integração com os Ministérios da Defesa (MD), da Educação (MEC) e Extraordinário da Segurança Alimentar (MESA), com o objetivo de transformá-lo em um grande programa de inclusão social e de luta contra as desigualdades sociais.

O GESAC disponibiliza além do acesso à Internet de banda larga uma série de serviços importantes em um programa de inclusão digital: suporte técnico (0800, e-mail ou fórum); ambiente dimensionado para 700.000 contas de e-mails gratuitos para os usuários; área reservada para a comunidade produzir suas "home-pages" e outros; "Tudo para as comunidades distantes reduzirem distâncias, se comunicarem, produzirem e terem acesso a informações, educação, conhecimento, lazer, cultura e saúde, reduzindo a exclusão nos quatro cantos do Brasil" (ALBUQUERQUE, 2004).

As unidades que abrigaram os pontos eletrônicos de presença (PEP) do GESAC contam com um coordenador local responsável pelas atividades desenvolvidas. Esses locais podem ser prefeituras, rodoviárias, hospitais, escolas, sindicatos, dentre outros.

No site do GESAC ([www.idbrasil.gov.br](http://www.idbrasil.gov.br)) encontram-se relacionados os locais onde estão instalados os pontos eletrônicos de presença em todo o Brasil, com o endereço e o nome do coordenador, em alguns casos. No Rio Grande do Norte, até o dia 30 de março de 2004, foram identificadas sessenta unidades implantadas, em diversos municípios do estado.

## AVALIAÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS

Avaliar significa atribuir valor a alguma coisa, utilizando para isso um quadro referencial baseado em normas e valores. Ou seja, implica em fazer um juízo sobre um dado, com referência a um valor, sendo que tal juízo deve resultar de observações concretas, fundadas em normas ou valores os mais objetivos possíveis (MENY e THOENIG, 1992)

No caso particular do setor público, avaliar significa apreciar os efeitos atribuíveis a uma ação governamental, em um campo específico da vida social e do ambiente físico. Aqui, pode-se distinguir, segundo Arretche (2001), três modalidades de avaliação: análise de políticas públicas, avaliação política e avaliação de política pública.

A análise de políticas públicas envolve o exame da engenharia institucional e dos traços constitutivos dos programas públicos. Implica em reconstituir várias características das políticas, sejam as formas de financiamento, os modelos de prestação de serviços ou a distribuição dos recursos humanos, construindo um desenho institucional inteligível dessas políticas, formatando-as em um todo coerente e compreensível. Portanto, tem um caráter mais descritivo do que propriamente avaliativo.

A análise política enfoca o caráter político do processo decisório que resultou no programa público considerado. Não se preocupa com o exame da operacionalidade concreta ou da implementação do programa, fixando-se antes nos seus pressupostos políticos, com independência de sua engenharia institucional e de seus resultados prováveis (FIGUEIREDO e FIGUEIREDO, 1996).

Finalmente, a avaliação de política pública, com base em métodos e técnicas de pesquisa adequados, busca estabelecer uma relação de causalidade entre um programa X e um resultado Y, de sorte a poder afirmar que sem o programa X não se teria o resultado Y.

Esclarecendo a diferença entre análise de política pública e avaliação de política pública, Arretche afirma:

Por exemplo, ainda que se possa esperar que a cobrança de consultas médicas tenda a excluir a população mais pobre do acesso a serviços médicos com base no exame do desenho institucional de uma dada política de saúde, apenas um estudo de avaliação poderá afirmar com relativa segurança quais parcelas da



população foram efetivamente excluídas e qual o impacto desta medida nas condições de saúde da população (ARRETICHE, 2001, p.31) .

Assim, é a respeito de avaliação de política pública que trata o presente trabalho. De acordo com a literatura, a avaliação de política pública pode ser desdobrada em três tipos distintos, com objetivos claramente diferenciados: avaliação de eficiência, avaliação de eficácia e avaliação de efetividade.

A avaliação de eficiência envolve o exame da relação entre o esforço empregado (meios) de uma determinada política e seus produtos (resultados) efetivamente alcançados.

Trata-se de um tipo de avaliação que busca verificar a otimização no emprego dos recursos (físicos, financeiros e humanos) por uma determinada política, com o objetivo de maximizar o resultado alcançado por unidade de recurso empregado. Arretche (2001, p.34) afirma, com razão, que “a avaliação de eficiência é possivelmente hoje a mais necessária e a mais urgente de ser desenvolvida”, principalmente, em nosso país, onde predomina uma enorme escassez de recursos, o que exige, portanto uma maior racionalização do gasto. Em seguida, também com razão, a autora acrescenta que a avaliação de eficiência, embora negligenciada, é um objetivo democrático.

A avaliação de eficácia implica o exame da relação entre os objetivos (ou metas) previstos de uma determinada política e seus objetivos (ou metas) efetivamente alcançados. Pode, também, envolver a avaliação da relação entre os instrumentos previstos para a implementação de uma dada política e os instrumentos efetivamente empregados.

Neste tipo de avaliação a maior dificuldade consiste na obtenção e confiabilidade das informações obtidas. No caso da avaliação da eficácia do emprego de instrumentos, a avaliação consiste na processualidade concreta e na adequação e coerência dos meios e instrumentos utilizados durante a vigência de uma determinada política.

Por fim, a avaliação de efetividade envolve a relação de causalidade entre a implantação de uma determinada política e seus efeitos ou impactos na sociedade; isto é, seu sucesso ou fracasso em termos de uma mudança efetiva nas condições sociais prévias da vida das populações.

É precisamente na avaliação de efetividade que a distinção entre avaliação de política pública e análise de política pública torna-se mais clara e necessária, em razão da necessidade de demonstrar que os resultados encontrados na realidade social estão, causalmente, relacionados com a política em consideração, bem como devido à necessidade de distinguir os produtos de uma política e os seus resultados (efeitos ou impactos).

Por exemplo, esclarece Arretche (2001), um programa de vacinação pode ser muito bem sucedido em termos de sua eficácia, da possibilidade de efetivamente atingir suas metas previstas de vacinação (tantas crianças em tal prazo). Todavia, isto não significa dizer que o programa foi efetivo, isto é, que conseguiu efetivamente erradicar ou reduzir a incidência da doença que se propunha combater.

Por fim, é justo destacar, que a grande dificuldade metodológica das pesquisas de avaliação de efetividade reside, principalmente, em provar que os resultados encontrados na sociedade estão causalmente relacionados com os produtos oferecidos pela política pública em consideração.

## METODOLOGIA DA PESQUISA

A investigação deste estudo caracteriza-se como descritiva, feita a partir de pesquisa de campo em treze locais onde o GESAC foi instalado no Rio Grande do Norte. Teve-se como objetivo examinar a implantação do programa no estado como um veículo para a inclusão digital. O aspecto descritivo da pesquisa é justificado pelo fato de que “expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno” (VERGARA, 2000, p.47).

O programa foi examinado quanto à sua eficácia, no sentido de observar a efetiva utilização dos instrumentos previstos para implementação do projeto, tomando-se como referência o Rio Grande do Norte. Conforme a literatura, a avaliação de eficácia de políticas públicas consiste em verificar se os objetivos e metas das políticas em consideração, ou seus instrumentos previstos, foram de fato plenamente alcançados ou utilizados, independente dos custos envolvidos ou dos impactos sociais obtidos (ARRETCHE, 2001).

É importante destacar que os objetivos do GESAC foram definidos, na Portaria nº. 256, de 13/03/2002, do Ministério das Comunicações, em seu artigo 1º, do seguinte modo: "disseminar meios que permitam a universalização do acesso às informações e serviços do governo, por meio eletrônico". Por outro lado, o "Anexo 1- Projeto Básico, Concorrência nº 01/2002 - Ministério das Comunicações", especifica em seu item 1.2 - Objetivos do Programa GESAC, o seguinte:

O Programa GESAC constitui-se em um espaço de comunicação, aberto a toda a sociedade brasileira, que possibilita o acesso às informações e serviços dos governos federal, estadual, municipal, legislativo e judiciário, disponíveis na Internet (Rede Mundial de Computadores), de forma a promover a universalização do acesso e manter a presença permanente do poder público próxima do cidadão. Além dos serviços de governo, o GESAC possibilita o acesso à internet pública (BRASIL, 2004a , p.3).

Tanto na Portaria nº. 256, que cria o programa, quanto no Anexo 1 - Projeto Básico, que dá início às ações de implementação, inexistem indicação de objetivos específicos e metas a serem alcançadas pelo Programa GESAC; há apenas requisitos e critérios para instalação dos centros e o propósito de atender às faixas sociais mais pobres. Portanto, os requisitos para instalação dos pontos de presença, na verdade, funcionam como instrumentos previstos para implantação do programa e, assim, podem ser objeto de avaliação de sua efetiva observância. Dessa forma, buscou-se avaliar se tais requisitos e critérios para instalação dos pontos de presença, tal como definidos pelo Ministério das Comunicações, instituidor do programa, estavam sendo de fato utilizados e observados. Importa destacar que é através do exame da utilização e observância desses critérios que os objetivos do programa de "desseminar meios que permitam a universalização do acesso às informações e serviços do governo, por meio eletrônico" são assegurados.

No período de 01 a 18 de julho de 2004, foram visitados os locais selecionados para se conhecer as condições em que o GESAC foi instalado e está operando, para, então, identificar como está sendo viabilizado o acesso de informações e serviços aos cidadãos através da Internet.

Para seleção da amostra foi utilizada amostragem intencional não-probabilística, com aplicação de questionário aos coordenadores locais do Programa; bem como amostra por acessibilidade que "seleciona elementos pela facilidade de acesso a eles" (VERGARA, 2000, p. 51). Foram selecionados, para o estudo, os centros digitais instalados até uma distância de oitenta quilômetros da capital, e com data de instalação e certificação até o dia 31/01/2004. Utilizando tais critérios, foi construído o Quadro 02, que apresenta as localidades visitadas.

O estudo utilizou como fonte primária ou direta dos dados, a aplicação de formulários aos coordenadores locais do GESAC, com questões abertas e fechadas, para explorar e compreender as percepções e comportamentos, assim como a observação direta da estrutura física e das instalações e equipamentos disponibilizados. As questões abertas foram exploradas com a intenção de identificar informações objetivas sobre o efetivo funcionamento de cada ponto de presença e a forma como os coordenadores percebiam o programa do ponto de vista de seu objetivo de universalizar o acesso às informações e serviços do governo por meio eletrônico. Não foi elaborado um questionário para os usuários, pois o programa já previa uma pesquisa a ser realizada pelos coordenadores, para avaliar o grau de satisfação (de 0 a 5) daquele público, quanto aos diversos serviços disponibilizados pelo GESAC. Todavia, posteriormente, foi constatado que os coordenadores não efetuaram a referida pesquisa de satisfação.



A coleta de dados foi realizada em horários e dias previamente acertados com os coordenadores, ou sem marcação prévia, quando não havia possibilidade de comunicação antecipada. O tempo médio de coleta de dados foi de aproximadamente 90 minutos, com exceção da pesquisa realizada em Tibaú do Sul que durou cerca de 4 horas.

**Quadro 02 – Locais Selecionados para a Pesquisa**

Nº	Município	Local	Data do Certificado	Responsável	Quilômetros em relação à Capital
01	Canguaretama	Escola Estadual	Set./03	MEC	80
02	Riachuelo	Escola Estadual	Out./03	MEC	78
03	Pureza	Estande de Tiro	Out./03	MD	64
04	Poço Branco	Escola Estadual	Out./03	MEC	60
05	Ceará Mirim	Escola Estadual	Out./03	MEC	33
06	Parnamirim	Escola Estadual	Out./03	MEC	25
07	Natal	Hospital Militar	Nov./03	MD	0
08	Tibaú do Sul	Escola Municipal	Dez./03	MC	79
09	Natal – Sede	Hospital Naval	Dez./03	MD	0
10	Lagoa Salgada	Sindicato dos trabalhadores rurais	Jan./04	MESA	74
11	Brejinho	Sindicato trabalhadores rurais	Jan./04	MESA	57
12	Monte Alegre	Sindicato dos trabalhadores rurais	Jan./04	MESA	43
13	Natal	Hospital Militar	Jan./04	MD	0

Fonte: elaboração dos autores.

Utilizando os dados obtidos por meio dos formulários aplicados, a análise desenvolveu-se em duas fases. Inicialmente, foram tratados os dados relacionados à infra-estrutura dos locais visitados, como as condições físicas, os equipamentos disponibilizados e os serviços oferecidos. Depois, buscou-se identificar o relacionamento dos usuários com os serviços disponibilizados pelo GESAC: serviços e informações mais procurados, dificuldades existentes e benefícios percebidos pelos coordenadores. Os dados quantitativos foram organizados e apresentados em tabelas, com o objetivo de aferir o atendimento ou não dos critérios exigidos para o funcionamento dos pontos de presença.

## RESULTADOS

### a) Requisitos para instalação e funcionamento de pontos de presença do GESAC

O Ministério das Comunicações, órgão governamental responsável pelo GESAC, estabeleceu três grupos de requisitos a serem atendidos pelos Ministérios da Defesa (MD), da Educação (MEC) e Extraordinário da Segurança Alimentar (MESA), para a escolha das localidades a serem beneficiadas pelo GESAC e para a supervisão da empresa prestadora de serviços, a GILAT do Brasil.

O primeiro grupo compreende os seguintes itens: (1) localidades com baixo IDH; (2) sem acesso à Internet em banda larga; (3) sem acesso à Internet local; (4) com alguma organização comunitária cultural apoiada (ou que poderia vir a ser) pelas TIC's; (5) que já possuía alguma infra-estrutura de informática, mas sem acesso à Internet; (6) já beneficiadas pelo Cartão-Alimentação (válido para o MESA); e (7) as escolas onde fossem instalados pontos do GESAC deveriam estar participando do PROINFO (válido para o MEC).

A visita aos locais escolhidos para a pesquisa no Rio Grande do Norte evidenciou, quanto ao primeiro grupo de requisitos para a instalação de pontos de presença do GESAC, que a seleção das localidades não atendeu a todos os itens estabelecidos:

- item (1) : não foi atendido por nenhum dos locais visitados;
- item (2) : a cidade de Natal não atende a este item;
- item (3) : as cidades de Natal e Parnamirim não atendem a este item;
- item (4) : não foi atendido por nenhum dos locais visitados;
- item (5) : os pontos de presença localizados em Riachuelo e Pureza não atendem ao item;
- item (6) : apenas as escolas em Parnamirim e Ceará Mirim atenderam ao item;
- item (7) : apenas o Sindicato dos Trabalhadores Rurais de Monte Alegre atendeu ao item.

O único ponto de presença sob a responsabilidade do Ministério das Comunicações, no Rio Grande do Norte, instalado em dezembro de 2003, resultou de uma solicitação do Instituto de Estudos Avançados, da Universidade de São Paulo (USP), que coordena o projeto "Pipa Sabe", e não precisou estar adequado aos requisitos estabelecidos.

O projeto "Pipa Sabe" é uma iniciativa da USP com o objetivo de estimular o turismo e a educação na Praia da Pipa, município de Tibau do Sul. A idéia é utilizar a cultura local como ferramenta para promover o desenvolvimento adequado para a região, hoje vítima do aumento desordenado do turismo predatório. A dinâmica estabelecida inclui a criação e utilização de uma nova moeda - o garatuí - com o mesmo valor do real. Essa moeda foi utilizada nas Oficinas Culturais oferecidas pelo projeto nos meses de novembro e dezembro de 2003, para aquisição de conhecimentos, educação e cultura. Sua distribuição buscou preparar a comunidade para receber, de forma inovadora, o fluxo de turistas da temporada 2003-2004 e foi feita mediante cadastro dos interessados. Os estabelecimentos comerciais que participaram da construção da "Rede Pipa Sabe" puderam oferecer descontos sob a forma de venda de produtos e serviços nessa moeda cultural.

O segundo grupo de requisitos estabelecidos pelo Ministério das Comunicações para instalação de pontos de presença do GESAC, relaciona-se à infra-estrutura disponibilizada nos locais. Entende-se por infra-estrutura a coordenação, a estrutura de comunicação e energia, a área física, a segurança e o treinamento. Caso essas condições não fossem atendidas, os ministérios co-responsáveis deveriam disponibilizá-las.

**Tabela 01 - Infra-Estrutura Estabelecida pelo MC x Infra-Estrutura Atendida pelos Pontos de Presença**

<b>Nº</b>	<b>Infra-estrutura estabelecida pelo Ministério das Comunicações</b>	<b>Pontos de presença que atenderam os requisitos de infra-estrutura</b>
1	Central telefônica	11
2	Energia elétrica para carga de 500W por terminal	12
3	Área física adequada	11
4	Proteção contra incêndio	13
5	Proteção contra roubo e depredação	13
6	Rampa de acesso para deficientes	0
7	Ventilação e iluminação adequadas	11

A Tabela 01 apresenta o resultado do levantamento realizado. Verifica-se que apenas os itens de proteção contra incêndio e proteção contra roubo e depredação foram atendidos integralmente por todos os pontos de presença pesquisados. Destaca-se que nenhum ponto de presença atendeu ao requisito de ter uma rampa de acesso para deficientes físicos. Os demais requisitos estabelecidos não foram atendidos e providenciados integralmente em todos os pontos de presença, assinalando-se que dois locais não contaram com o serviço de telefonia.

O terceiro grupo de requisitos estabelecidos pelo Ministério das Comunicações, apresentados na Tabela 02, refere-se às exigências funcionais mínimas e obrigatórias para a disponibilização dos serviços pela empresa GILAT.

Tal como ocorreu com os dois grupos anteriores de condições, também, nesse, os itens não foram satisfeitos integralmente em todos os pontos de presença visitados. Ressaltam-se os seguintes pontos:

Item 1: não foi atendido nos pontos de presença dos municípios de Riachuelo e Pureza por não terem equipamentos de informática.

Item 2: não foi satisfeito em razão dos coordenadores desconhcerem o endereço eletrônico do GESAC; que deveria ter sido informado pelo Ministério das Comunicações.

Segundo funcionário do Ministério das Comunicações em Brasília, responsável pelo GESAC, contatado por correio eletrônico, quando o endereço eletrônico foi criado, as localidades já tinham sido instaladas e ainda não tinha sido possível informar aos coordenadores até o momento da pesquisa.

Itens 8 e 9: não atendidos, visto a GILAT não ter disponibilizado para as unidades a placa adicional de rede e o manual de instruções necessários à instalação e configuração dos *softwares* utilizados para realizar a interconexão lógica dos terminais. A falta do manual tem causado problemas, pois os coordenadores não sabem como realizar a manutenção e utilizar de forma correta os equipamentos de comunicação e a antena.

O ponto instalado no Sindicato dos Trabalhadores Rurais de Brejinho não estava funcionando devido ao sistema operacional estar configurado na língua inglesa. Em Lagoa Salgado, a disponibilização dos serviços do GESAC estava prejudicada em razão do computador estar configurado em Linux e o leitor de disquete e a impressora não estarem configurados para essa plataforma. Os coordenadores não sabiam como resolver esse problema.

**Tabela 02 - Requisitos dos Serviços Especificados pelo MC x Requisitos Atendidos pelos Pontos de Presença**

<b>Nº</b>	<b>Requisitos funcionais mínimos estabelecidos pelo Ministério das Comunicações para disponibilização dos serviços.</b>	<b>Pontos de presença que atenderam os requisitos</b>
1	Acesso a informações e serviços de governo, por meio da Internet, de forma gratuita	10
2	Acesso a provedores de conteúdo	0
3	Interface de usuário amigável	7
4	Interface de usuário auto-explicativa	2
5	Facilidade do usuário na utilização e navegação	7
6	Interface estimula o uso e a exploração do serviço	9
7	Disponibilizar equipamentos de comunicação	13
8	Disponibilizar placa de rede adicional	0
9	Disponibilizar um manual de instruções	0

Os indicadores do GESAC para verificar a eficácia do seu desempenho nos pontos eletrônicos de presença também foram estabelecidos pelo Ministério das Comunicações. São eles: taxa de uso de cada terminal, relatório de frequência do

usuário, registro dos serviços utilizados e verificação do grau de satisfação do usuário com os serviços. Tais dados são levantados por meio de sistema técnico eletrônico específico para a função.

A pesquisa de campo revelou que os locais visitados não levantavam os dados estabelecidos, em razão de não terem recebido o sistema, o que impossibilitou identificar o número de usuários, frequência de utilização e *sites* visitados. Na realidade, os coordenadores não sabiam que esses dados deveriam ser coletados e, ao tomarem conhecimento da exigência, manifestaram aos pesquisadores o receio de que o Ministério das Comunicações pudesse retirar dos locais as antenas do GESAC.

Os usuários contavam apenas com o coordenador para interagir, pedir informações e instruírem-se, exceto no caso do Sindicato de Monte Alegre, onde dois funcionários que sabiam utilizar o computador e a Internet foram escolhidos para dar o suporte necessário. Convém ressaltar que quando os coordenadores das escolas e sindicatos não estão presentes no local, o acesso aos serviços do GESAC não é permitido.

Os usuários do GESAC, inicialmente, seriam todas as pessoas da comunidade, independente de sua situação econômica, idade ou vínculo com a unidade onde o GESAC foi instalado. Entretanto, essa realidade apenas foi encontrada nas escolas de Tibaú do Sul e Poço Branco. O coordenador de Parnamirim justificou-se afirmando que faltam recursos financeiros para investimentos em segurança e contratação de pessoas para atender a comunidade de fora da escola. As unidades do Ministério da Defesa responderam que a dificuldade para disponibilizar os serviços a toda a comunidade é da própria natureza do órgão.

A Tabela 03 apresenta os tipos de usuários do GESAC nos locais visitados. Apenas três unidades (12%) foram encontradas que disponibilizam os serviços do GESAC para a comunidade externa à unidade.

**Tabela 03 - Usuários nos Locais Visitados**

<b>Nº</b>	<b>Usuários</b>	<b>Participação nos pontos de presença</b>
1	Alunos e professores	20%
2	Sindicalizados	4%
3	Médicos e pacientes	12%
4	Funcionários	40%
5	Comunidade	12%
6	Não há usuários	12%
	<b>Total</b>	<b>100%</b>

As escolas escolhidas pelo MEC são as localidades que mais restringem o acesso dos usuários, pois são voltadas principalmente aos alunos. Foram detectadas quatro restrições colocadas por cinco das seis escolas do programa, a saber: acesso aos *sites* pornográficos, *sites* de *pate-papo*, acesso dos alunos permitidos ao laboratório de informática apenas acompanhados de professores e fora do horário de aula; como, também, não têm acesso aos equipamentos as pessoas que não sabem usar o computador, dado o receio de avarias.

Os serviços são disponibilizados nas unidades do Ministério da Defesa vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana. O ponto de presença em Tibau do Sul permitia o acesso a partir das 14:00 horas e funcionava até às 03:00 do dia seguinte ou "enquanto tiver gente", segundo o coordenador local. Os horários e dias disponibilizados pelas unidades do MEC são os mesmos de funcionamento das escolas.

## b) Percepções dos Coordenadores

As unidades que foram beneficiadas pelo programa possuem um coordenador local, que é o responsável pela execução das atividades do programa. A pesquisa revelou que 54% dos responsáveis locais do GESAC são os próprios diretores das escolas, presidentes dos sindicatos e oficiais responsáveis pelo órgão militar, quando se trata de ponto de presença ligado ao Ministério da Defesa. O trabalho dessas pessoas tem sido voluntário, pois não recebem nenhuma compensação financeira para desempenharem a função.

Segundo os coordenadores, os usuários vinham utilizando a Internet nos pontos de presença, principalmente para se comunicar com outras pessoas (15%), navegar na rede (15%) e realizar pesquisas escolares (11%).

A maioria dos alunos tem buscado o GESAC para navegar, pesquisar assuntos escolares, enviar e receber *e-mail* e visitar *sites* de entretenimento, artísticos e de curiosidade. Já os professores procuram os *sites* para correio eletrônico, pesquisas acadêmicas e notícias relacionadas à educação e orientação pedagógica, e ao enriquecimento de assuntos acadêmicos, como o endereço eletrônico do MEC e UFRN.

Alguns coordenadores, embora tenham recursos e informações limitadas por parte da coordenação do Projeto GESAC - Ministério das Comunicações -, já vêm implantando alguns projetos diferenciados nos locais beneficiados.

O relato dos responsáveis pelo GESAC no Sindicato dos Trabalhadores Rurais de Monte Alegre demonstrou que o analfabetismo não é limite para o acesso às informações e serviços disponibilizados na Internet, visto que, mesmo não sabendo ler, o usuário consegue obter, com a ajuda do coordenador que manuseia o computador, as informações e serviços relacionados ao seu interesse. Com o GESAC, benefícios como aposentadoria e salário maternidade tornaram-se mais fáceis de serem obtidos. Antes, o advogado do sindicato montava o processo de cada trabalhador e levava para o INSS na capital, e, depois de algum tempo, voltava para verificar a resposta. Entretanto, devido aos custos, a frequência dessas viagens era muito pequena e, assim, muitos trabalhadores perdiam seus direitos, por não terem o tempo legal para anexar algum documento ou informação que faltava para a análise do processo. Com a Internet, os processos são analisados e resolvidos mais rápido. Também podem ser resolvidos pequenos problemas; por exemplo, quando informações ou documentos não são incluídos nos processos, mas são necessários, há tempo hábil para incluí-los e obter o benefício.

Com isso, o coordenador, apesar de não possuir dados estatísticos, percebeu um significativo aumento nos benefícios conseguidos após a implantação do GESAC. Os sindicatos rurais têm relevante importância para a população, pois servem de posto de saúde, entrega gratuita de medicamentos, solicitação e entrega de documentos como carteira de identidade e de trabalho, ajuda jurídica, entre outros.

As três unidades do Ministério da Defesa que estão funcionando em Natal foram instaladas em hospitais militares, o que justifica a grande procura por *sites* relacionados à saúde, tanto pelos médicos, quanto pelos pacientes. Devido à grande produção de conhecimentos na área médica, com novos diagnósticos e tratamentos disponibilizados na internet, pacientes utilizam esse meio para conhecer mais sobre suas doenças, e os médicos, para pesquisar e/ou interagir com outros profissionais da categoria. Outro uso constante da Internet nessas unidades é a atualização dos militares - cabos e soldados - através de cursos *on-line* disponibilizados, para poderem subir de patente e aumentar o soldo.

O Hospital Naval considerou, na época, a necessidade de uma reforma, com a possibilidade de uma entrada específica, a fim de que as pessoas da vizinhança pudessem ter o acesso gratuito à Internet. Segundo o coordenador do Hospital Naval, para a comunidade ligada à unidade local, "o GESAC é ouro". E para alguns doentes, "é um milagre".

Em Canguaretama, onde o ponto de presença funciona numa escola e é de responsabilidade do MEC, nos domingos pela manhã, o coordenador ensina os alunos a usar os equipamentos de informática e a Internet. Iniciou, também, um projeto de preparar os alunos para o vestibular na capital, em que se aplicam simulados utilizando as provas de exames vestibulares anteriores – obtidas no site da universidade. A expectativa é que o índice dos alunos aprovados aumente.

No ponto de presença de Tibau do Sul, apesar de funcionar numa escola, é de responsabilidade do Ministério das Comunicações. Segundo informações do coordenador, um estudante dessa escola ou de outra unidade escolar, a cada dois dias, vem ao laboratório de informática para aprender a montar computadores. Uma turma de seis meninas adolescentes criou um grupo de poesia, e usa o espaço nos finais de semana como ponto de encontro para trocar e conhecer novos poemas pela Internet. É o próprio coordenador quem ensina as pessoas que queiram aprender a fazer manutenção de computadores, a usar a Internet ou algum aplicativo. Os professores da escola começaram um trabalho pedagógico para abordar assuntos como tabagismo, AIDs, droga e violência. Os alunos fazem pesquisas na Internet e montam murais e cartazes que são espalhados pela escola.

Em Poço Branco, com ponto de presença localizado numa escola e operado pelo MEC, estava sendo formulado um projeto para disponibilizar a Internet para todas as escolas da cidade, pois “nem a Prefeitura tem Internet”, segundo comentário feito pela diretora da escola. Entretanto, esse projeto estava limitado pelo número reduzido de equipamentos. Na escola de Ceará Mirim, com ponto de presença também operado pelo MEC, estava começando um projeto para disponibilizar o acesso da comunidade à Internet aos sábados e domingos, por iniciativa do coordenador local e de alunos interessados. O coordenador da escola de Riachuelo, igualmente com ponto de presença de responsabilidade do MEC, disse que o programa pode incluir as pessoas, pois a Internet “abre os olhos, acende a luz”. Sem a internet, “sempre estamos atrasados, até os livros que usamos não são os melhores, uma vez que ficamos sem as informações disponibilizadas sobre eles na página do MEC”.

Segundo o coordenador de Parnamirim, também com ponto de presença operado pelo MEC, o programa deu possibilidade aos alunos da escola de “serem iguais” aos alunos da capital. As respostas dos coordenadores de Ceará Mirim e Canguaretama igualmente merecem destaque, respectivamente: “Devido à biblioteca da escola ser muito pobre, a Internet abriu o mundo para os professores e alunos”; “O programa integrou os alunos ao mundo, à universidade, ele transformou a escola”.

Os dados revelaram que os analfabetos funcionais têm tido acesso às informações e serviços disponibilizados na Internet de forma limitada, ou seja, uma inclusão digital parcial, pois sempre precisam de uma pessoa para auxiliá-los no acesso. Entretanto, é evidente que se deve caminhar para a inclusão digital total, preparando o cidadão a usar sozinho o equipamento, para se informar sobre matéria que interessa à sua vida, como também para interagir com o Estado.

Dessa forma, o GESAC, mesmo proporcionando uma inclusão parcial, tinha a percepção unânime dos seus coordenadores locais no Rio Grande do Norte de que estava sendo um instrumento de inclusão digital nos pontos implantados, ou seja, o programa tinha atingido seu objetivo de incluir, digitalmente, pessoas de camadas sociais mais pobres.

## CONCLUSÃO

O conhecimento dos pontos de presença do GESAC, no Estado do Rio Grande do Norte, permitiu verificar a sua infra-estrutura e funcionamento, como, também, possibilitou a sua apreensão como um veículo de inclusão digital.

Uma das dimensões da inclusão digital, segundo Silvino e Abrahão (2003), pode ser apreciada pela disponibilização do acesso às informações e serviços via



Internet à maioria de uma população. Nesse sentido, foi verificado, nos locais visitados, que a disponibilização ao acesso e informações estava sendo proporcionada sem o atendimento de todos os critérios e requisitos estabelecidos.

Faz-se necessário ressaltar que alguns desses critérios e requisitos não atendidos têm prejudicado o atendimento adequado dos serviços do GESAC. Os dados revelaram que a inclusão digital não é um mero provimento da infra-estrutura de acesso, mas todo um trabalho de orientação que apenas começa quando as máquinas passam a estar disponíveis.

A análise do funcionamento do programa nos locais visitados evidenciou que a falta de recursos financeiros não tinha permitido investimentos na capacitação dos coordenadores e da comunidade, na compra de equipamentos e dispositivos de informática e na contratação de pessoas para o atendimento ao público. Tais limitações são evidentes, quando se constata que os usuários contam apenas com o coordenador para interagir e tirar dúvidas sobre o funcionamento da Internet e do computador. Por outro lado, a quantidade limitada de equipamentos na maioria dos locais visitados foi um dos motivos apresentados para que o acesso ao GESAC não fosse disponibilizado à comunidade do município.

A falta de comunicação entre o Ministério das Comunicações e os locais que receberam o GESAC vem causando alguns danos ao processo de inclusão digital, visto que os coordenadores desconhecem o endereço eletrônico do *site* provedor de conteúdo do GESAC, desenvolvido para o melhor e maior uso das ferramentas tecnológicas. O *site* do GESAC, desconhecido pelos coordenadores, possibilita que os usuários formem uma comunidade para trocar informações e interagir, com o objetivo de desenvolver projetos de inclusão digital e social a um maior número de pessoas.

Ao visitar o endereço eletrônico do CESAC, foi possível observar que esse canal é uma oportunidade real para que cada município possa divulgar sua cultura, dificuldades e satisfações com o Estado. Na realidade, ele pode ser utilizado pelo governo federal, estadual e municipal para conhecer as necessidades reais de cada comunidade, propiciando uma maior interação com a população, e, por fim, criar políticas específicas para cada localidade.

Pode-se afirmar que o programa está contando com a boa vontade dos coordenadores para atender os usuários e desenvolver projetos voltados a incluir digitalmente a comunidade.

Apesar dos problemas constatados, os coordenadores dos locais visitados foram unânimes em avaliar o programa como um caminho válido de inclusão digital. Esse diagnóstico foi feito em função do programa estar permitindo aos usuários, de baixa condição financeira e/ou moradores distantes da capital, o acesso às informações e serviços disponibilizados pela Internet.

Assim, considerando o que foi exposto, é possível constatar que a implantação do GESAC no Rio Grande do Norte permitiu inclusão digital nos pontos de presença instalados, facilitando o acesso da população às informações e serviços do governo. Ao mesmo tempo, possibilitou oportunidades para o fortalecimento de uma consciência de cidadania, ao melhorar o nível de informação das comunidades. Todavia, a melhoria dos serviços disponibilizados faz-se ainda necessária, e está diretamente relacionada com o suporte e a fiscalização do governo, nos seus vários níveis, no sentido de desenvolver políticas de formação da população, as quais permitam que esta utilize as tecnologias de informação e comunicação para exigir direitos, alargar a cidadania e melhorar as suas condições de vida.

É importante destacar que o GESAC iniciou, no mês de abril de 2004, o treinamento de multiplicadores que receberam informações sobre os serviços disponibilizados pelo programa e como fomentar as redes de conhecimento, com base na interatividade entre os participantes do projeto. Os multiplicadores irão trabalhar junto às comunidades que foram beneficiadas pelo Programa GESAC, promovendo maior inclusão digital.

É preciso acentuar que, embora a pesquisa tenha apontado para problemas de observância dos critérios previamente estabelecidos para implementação

do programa, prejudicando sua eficácia em termos de inclusão digital, o funcionamento do GESAC tem proporcionado mudanças práticas na vida dos usuários e seus familiares. Não se pode negar que o programa mostrou para as crianças de Tibau do Sul a importância de uma biblioteca, a ponto de motivá-las para a criação de uma; proporcionou, também, aos médicos, a possibilidade de diagnosticarem doenças não conhecidas por meio de buscas na rede digital; e a sindicalizados idosos, a conquista de sua esperada aposentadoria.

Realmente, a inclusão digital não é apenas o acesso, mas a formação das pessoas para dominarem esse poderoso instrumento de comunicação, trocarem informação, aprenderem, como também serem capazes de prover conhecimento e serviços. Mas isso é um processo gradativo, uma vez que as pessoas, dia-a-dia, vão percebendo o quanto é importante estar presente no mundo virtual. Cabe ao poder público o papel de agir como promotor do desenvolvimento tecnológico e da ampliação das possibilidades de acesso dos cidadãos às novas tecnologias.

Por fim, importa assinalar que a pesquisa traz contribuições de ordem prática ao apontar as condições de funcionamento do Programa GESAC. Permitiu, assim, uma avaliação de sua proposta, bem como mostrar a distância entre o que é formulado e a efetivação de fato. Possibilitou, também, examinar a implementação de um programa inovador, como é o GESAC, com profundas repercussões sociais de caráter positivo se bem desenvolvido, especialmente numa sociedade que vivencia graves problemas de pobreza e exclusão como é o caso do Rio Grande do Norte. Outra contribuição importante para a avaliação do GESAC no RGN é o fato de não ter sido observado o requisito de instalação de ponto de presença em localidades com baixo IDH, em nenhum dos locais pesquisados. Essa questão revela uma disfunção fundamental na implementação.

## REFERÊNCIAS

- AFONSO, Carlos. *Brasil GESAC, SCD, FUST, XPTO... e a inclusão digital?* Madrid: Jornal Eletrônico La Insignia, 2004. Disponível em: <[http://lainsignia.org/2004/febrero/cyt\\_004.htm](http://lainsignia.org/2004/febrero/cyt_004.htm)>. Acesso em: 03 mar. 2004.
- AKUTSU, Luiz; PINHO, José A. G. Governo, accountability e sociedade da informação no Brasil: uma investigação preliminar. ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 25., 2001. Campinas. *Anais ...* Campinas, SP: ANPAD, 2001.
- ALBUQUERQUE, Antonio. *Para entender o Programa GESAC*. Brasília: Ministério das Comunicações. Disponível em: <[http://www.idbrasil.gov.br/menu\\_interno/docs\\_prog\\_gesac/artigos\\_entrevistas/entrevista.html](http://www.idbrasil.gov.br/menu_interno/docs_prog_gesac/artigos_entrevistas/entrevista.html)>. Acesso em: 10 fev. 2004.
- ARRETCHE, Marta T. S. Tendências no estudo sobre avaliação. In: RICO, Elizabeth Melo. *Avaliação de políticas sociais: uma questão em debate*. São Paulo, Cortez, 2001.
- BRASIL. *Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado*. Brasília: Presidência da República, 1995. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/publi\\_04/colecao/plandi.htm](https://www.planalto.gov.br/publi_04/colecao/plandi.htm)>. Acesso em: 16 dez. 2002.
- BRASIL. Ministério das Comunicações. *GESAC*. Disponível em: <[http://www.idbrasil.gov.br/menu\\_interno/docs\\_prog\\_gesac/institucional](http://www.idbrasil.gov.br/menu_interno/docs_prog_gesac/institucional)>. Acesso em 02 jan. 2004a.
- \_\_\_\_\_. Ministério das Comunicações. *Portaria nº 256*, de 13 de março de 2002. Dispõe sobre a criação do Programa GESAC. Disponível em: <[http://www.idbrasil.gov.br/docs\\_prog\\_gesac/docoficiais/html/p\\_256\\_13032002.pdf](http://www.idbrasil.gov.br/docs_prog_gesac/docoficiais/html/p_256_13032002.pdf)> Acesso em: 14 mar. 2004b.
- CASTELLS, Manoel. *A Era da Informação: economia, sociedade e cultura*. A sociedade em rede. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2002a.

\_\_\_\_\_. *A galáxia da Internet*. Reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade. Rio de Janeiro: Zahar, 2002b.

CASTOR, Belmiro Valverde J.; JOSÉ, Herbert A. Age. Atualizando o Modelo Administrativo Brasileiro – As promessas e perspectivas do Governo Eletrônico. ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 25., 2001. Campinas. *Anais ...* Campinas, SP: ANPAD, 2001.

CHAHIN, Ali. et al. (Orgs.) *E-gov.br: a próxima revolução brasileira: eficiência, qualidade e democracia: o governo eletrônico no Brasil e no mundo*. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

COHEN, Ernesto; FRANCO, Rolando. *Avaliação de projetos sociais*. Petrópolis, RJ: Vozes, 1993.

CONSELHO DO PACÍFICO PARA POLÍTICAS INTERNACIONAIS (CPPI). *Diretrizes para o governo eletrônico no mundo em desenvolvimento*. Los Angeles: Conselho do Pacífico para Políticas Internacionais, 2002.

FIGUEIREDO, Marcos Faria; FIGUEIREDO, Argelina Maria Cheibub. Avaliação política e avaliação de políticas. In: *Textos IDESP*, n.15, São Paulo, 1986.

MACADAR, Marie Anne; REINHARD, Nicolau. Telecentros comunitários possibilitando a inclusão digital: um estudo de caso comparativo de iniciativas brasileiras. ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 2002. Salvador, BA. *Anais ...* Salvador, BA: ANPAD, 2002

MACPHERSON, C. B. *A democracia liberal: origens e evoluções*. Tradução: Nathanael C. Caixeiro. Rio de Janeiro: Zahar, 1978.

MENY, Ives; THOENIG, Jean-Claude. *Las políticas públicas*. Barcelona: Editorial Ariel, 1992.

MONTEIRO, Geraldo T. M. A avaliação dos impactos sociais dos programas de governo. CONGRESSO INTERNACIONAL DEL CLAD SOBRE LA REFORMA DEL ESTADO Y DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, 7., 2002, Lisboa. *Anais ...* Lisboa: CLAD, 2002

NERI, Marcelo Côrtes (Coord.). *Mapa da exclusão digital*. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2003. Disponível em: <[www.fgv.br/ibre/cps/mapa\\_exclusao/apresentacao/apresentacao.htm](http://www.fgv.br/ibre/cps/mapa_exclusao/apresentacao/apresentacao.htm)>. Acesso em: 15 jan. 2004.

PASTORE, Sirlei. Governo Federal reestrutura programa de inclusão digital. *Sociedade Brasileira de Computação*. Porto Alegre, ano 4, dez. 2003.

PINTO, Sólton Lemos. *Governo eletrônico no Brasil*. Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br>>. Acesso em: 20 jun. 2002.

PORTER, Charlene. Novo modo de governar na era digital. A internet em constante evolução, 2003. Disponível em: <[Artigos/CharlenePorterNovoMododeGovernarnaEraDigitalQuestõesGlobaisnovembrode2003\\_arquivos/thinblack.gif](http://Artigos/CharlenePorterNovoMododeGovernarnaEraDigitalQuestõesGlobaisnovembrode2003_arquivos/thinblack.gif)>. Acesso em: 01 mar. 2004.

QUARTIERO, Elisa Maria; BIACHETTI, Lucídio. In: A in(ex)clusão digital: uma análise das atuais propostas governamentais. SEMINÁRIO INTERNACIONAL EDUCAÇÃO INTERCULTURAL, GÊNERO E MOVIMENTOS SOCIAIS: IDENTIDADE, DIFERENÇA E MEDIAÇÕES, 2., 2003, Florianópolis. *Anais ...* Florianópolis: [s.n.], 2003.

RIBEIRO, Sheila Maria Reis. Reforma do aparelho de Estado no Brasil: uma comparação entre as propostas dos anos 60 e 90. CONGRESSO INTERNACIONAL DEL CLAD SOBRE LA REFORMA DEL ESTADO Y DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, 7., 2002, Lisboa. *Anais ...* Lisboa: CLAD, 2002.

SANTOS, Adroaldo Quintela. Inclusão digital e desenvolvimento local no Brasil. CONGRESSO INTERNACIONAL DEL CLAD SOBRE LA REFORMA DEL ESTADO Y DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, 8., 2003, Panamá. *Anais ...* Caracas: CLAD, 2003.

SANTOS, Luiz Alberto dos.; CARDOSO, Regina Luna Santos. *Governo Eletrônico no Brasil: modernização do Estado e políticas para inclusão digital no contexto do ajuste fiscal*. [s.l.]: Centro de Desarrollo y Asistencia Técnica em Tecnologia para la Organización Publica, 2004. Disponível em: <<http://www.top.org.ar/Documentos/>>. Acesso em: 19 mar. 2004.

SEGONE, Marco. *Conceitos e abordagem do Monitoramento & Avaliação nas Agências de Cooperação Internacional*. UNICEF: Rede Brasileira de Monitoramento & Avaliação, 2002. Disponível em: <<http://www.avaliabrasil.org.br/AvalDemocratica1.pdf>>. Acessado em: 12 mai. 2004.

SILVEIRA, Henrique F.R. Internet, governo e cidadania. *Ciência da Informação*, Brasília, v.30, n.2, p.80-90, 2001.

SILVEIRA, Sergio Amadeu da. *Exclusão digital: a miséria na era da informação*. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2003.

\_\_\_\_\_. Inclusão digital, software livre e globalização contra-hegemônica. In: SILVEIRA, S. A.; CASSINO, J. *Software livre e inclusão digital*. São Paulo: Conrad, 2003b.

VERGARA, Sylvia Constant. *Projeto e relatórios de pesquisa em administração*. São Paulo: Atlas, 1998.

TAKAHASHI, Tadao. *Org Sociedade da informação no Brasil: Livro Verde*. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

TAPSCOTT, Don. *A economia digital*. São Paulo: Makron Books, 1997.

TOLEDO, Paulo F. de V. Inclusão digital: uma proposta empreendedorista. In CHAHIN, Ali. et al. (Orgs.) *E-gov.br: a próxima revolução brasileira: eficiência, qualidade e democracia: o governo eletrônico no Brasil e no mundo*. São Paulo: Prentice Hall, 2004.