



Experiência:

Programa GESAC - Governo Eletrônico - Serviço de Atendimento ao Cidadão

Ministério das Comunicações

Secretaria de Telecomunicações – Departamento de Inclusão Digital

Responsável: Antônio Bezerra de Albuquerque Neto, Diretor do Departamento de Inclusão Digital

Endereço: Esplanada dos Ministérios, Bloco R

Brasília-DF

Tel.: (61) 311-6260

Fax.: (61) 311-6626

antonio.neto@mc.gov.br

Data do início da implementação da experiência: Outubro de 2002

Caracterização da situação anterior

No âmbito do Ministério das Comunicações não existiam iniciativas para conectividade de localidades no território nacional, de forma que o cidadão desconhecia e não podia usufruir diversos serviços eletrônicos governamentais disponíveis na internet. Desta forma, além de estar excluído de acesso à tecnologia digital, o cidadão tinha que se submeter à estrutura de prestação de serviço tradicional, com todos os requisitos de funcionalidade que essa modalidade possui, tal como a presença física do cidadão quando da prestação do serviço.

O cidadão excluído digitalmente por não ter acesso a recursos de tecnologia de informação e comunicação, encontrava grandes dificuldades para obter informações disponíveis dos vários órgãos governamentais, bem como, consultar andamentos processuais, remeter eletronicamente dados e/ou documentos para órgãos de fiscalização e outros.

Descrição da Experiência

Objetivo a que se propôs e resultados visados:

Promover a inclusão digital como alavanca para o desenvolvimento social auto-sustentável e promoção de cidadania. Este é o principal objetivo do Programa Governo Eletrônico - Serviço de Atendimento ao Cidadão (Gesac), projeto de inclusão digital destinado às camadas C, D e E da sociedade. Com o Gesac, serviços avançados de inclusão digital ficam disponíveis para setores da sociedade que hoje estão excluídos do acesso e dos serviços vinculados à rede mundial de computadores.

O programa atende também às novas recomendações do Governo Federal quanto à utilização do software livre (todos os serviços do programa estão disponíveis nesta tecnologia).

Ações realizadas:

Para execução deste programa, quatro ministérios buscaram sinergias de esforços, articulando políticas: o Ministério das Comunicações (MC), o Ministério da Defesa (MD), o

Ministério da Educação (MEC) e o Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS).

A política de universalização dos meios de comunicação do MC articula-se com as políticas comunitárias e estratégicas das Forças Armadas através do MD, com a política de educação do MEC e com a política de combate à fome do MDS. Estas sinergias conformam um grande programa: de inclusão social e de luta contra as desigualdades sociais.

Além destes ministérios, outros órgãos do Governo Federal tem tido uma participação muito importante para o sucesso do programa GESAC: a SLTI/MP e o ITI tem estado sempre discutindo e auxiliando o programa. Uma outra instância de governo importante tem sido a Câmara Técnica de Inclusão Digital do Governo Eletrônico. Desta Câmara tem emanado as principais diretivas para os programas de Inclusão Digital do Governo Federal.

A escolha das localidades beneficiadas com o programa foi feita a partir de três requisitos: baixo índice de desenvolvimento humano (IDH), não dispor de acesso à internet e já desenvolver alguma atividade apoiada por Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) - nome dado a equipamentos, redes e aplicativos que se articulam para processar, armazenar e comunicar informação e conhecimento.

O programa conta hoje com 3.200 unidades de comunicação funcionando em escolas, unidades militares e telecentros, com média de sete computadores em cada ponto. Estima-se que uma população superior a quatro milhões de pessoas esteja sendo atendida pelo Gesac, por meio de 22 mil terminais conectados numa grande rede nacional.

O Gesac está implementado em todos os estados brasileiros. Comunidades indígenas, remanescentes de quilombolas, comunidades rurais e quartéis localizados nas fronteiras brasileiras e em regiões remotas são alguns exemplos do público atendido pelo programa.

Política Pública

Para o Governo Federal, o combate à exclusão digital só será possível em caráter de política pública. A desigualdade tecnológica, a falta de acesso à informação e a pouca infraestrutura disponível para o desenvolvimento solidário de conhecimento são fatores que colaboram para a marginalidade de parcelas da sociedade brasileira. Promover a utilização massiva dos recursos das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) como mecanismo de desenvolvimento social é redesenhar o futuro do país.

Etapas de Implementação:

- Outubro/2002 - assinatura do Contrato 029/2002 entre Ministério das Comunicações e a empresa Gilat do Brasil Ltda.;
- Maio/2003 - assinatura do Termo Aditivo que contempla a reestruturação do Contrato assinado, ampliando os serviços de rede e conexão a serem oferecidos;
- Junho/2003 - assinatura das Portarias Interministeriais entre o Ministério das Comunicações e Defesa, Educação e Desenvolvimento Social e Combate à Fome;
- Julho/2003 - Início das instalações e operação das unidades de comunicação (antenas VSAT para acesso à internet via satélite);
- Outubro/2003 - Maio/2004 - Estabelecimento de convênios com diversas universidades (USP, UnB, UFMG, entre outras) em projetos de inclusão digital e inovação social;
- Novembro/2003 - Lançamento do Portal www.idbrasil.gov.br (desenvolvido, em parceria com o SERPRO, 100% em Software Livre, de acordo com diretrizes do Governo Federal para utilização preferencial desta tecnologia);
- Fevereiro/2004 - Finalização das instalações das 3.200 unidades de comunicação (2.400 escolas atendidas pelo Programa PROINFO/MEC, 400 unidades militares localizadas em regiões remotas e de fronteira, 200 telecentros comunitários do Fome Zero e 200 telecentros comunitários em parceria com Eletronorte, Itaipú, Banco do Brasil, Caixa Econômica, Secretaria da Pesca/MA, entre outros);

- Março/2004 - Lançamento de 120 mil contas de correio eletrônico, hospedagem de páginas, além de oito outras ferramentas de interatividade para as comunidades atendidas;
- Julho - Agosto/2004 - Capacitação de 130 Multiplicadores no uso e transferência da tecnologia, formando rede de co-gestores regionais que atuam diretamente no suporte, capacitação e criação de projetos comunitários baseados no uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's);
- Setembro/2004 - Lançamento do I Projeto Comunitário do Programa GESAC - Páginas da Comunidade na Internet.

Recursos Utilizados

Para execução do programa foram investidos R\$ 78 milhões para 22 meses de operação, a contar de maio de 2003. Os recursos financeiros necessários à implantação e à operacionalização do Programa GESAC foram consignados, inicialmente, na Lei Orçamentária Anual n.º 10.407 de 10/01/2002 e se mantiveram inalterados após a reestruturação do Contrato 029/2002, em maio de 2003, apesar da expressiva ampliação dos serviços TIC's oferecidos após esta reestruturação.

Esse montante refere-se à totalidade dos serviços que devem ser prestados no âmbito do programa, ou seja: contratação de empresa especializada para fazer a implementação da estrutura de comunicação de dados, manutenção do serviço, criação de um Centro de Atendimento do programa para atender as dúvidas e reclamações dos usuários, além de todos os serviços de instalação e configuração dos softwares necessários.

A solução de conexão é formada basicamente de três itens: a estrutura local, o satélite e o Centro de Gerência. A estrutura local conta com uma VSAT (estação terrena, identificada pelas antenas parabólicas muito parecidas com as usadas em recepção de TV por assinatura), além de um modem-satélite, equipamento que faz a interface para conexão com o equipamento do usuário, recepção e transmissão dos dados.

O satélite é na verdade, um receptor e transmissor de ondas de rádio, ou seja, um repetidor de radiofrequência que opera na órbita da Terra. Ele capta o sinal vindo da VSAT e rebate para o Centro de Gerência, e vice-versa.

O Centro de Gerência do Programa GESAC, localizado em Belo Horizonte, possibilita a saída da navegação dos usuários para a internet, bem como oferece um "Data-Center" com uma série de serviços disponíveis aos usuários.

Caracterização da Situação Atual

(Resultados Qualitativos e quantitativos concretamente mensurados)

- Reestruturação do Programa Gesac seguindo as diretrizes do e.gov;
- Estabelecidas Parcerias com outros Ministérios: Ministério da Defesa, Ministério do Planejamento, Ministério da Educação e Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome);
- Implantados 3,2 mil pontos de presença;
- Implantação do Portal Idbrasil (www.idbrasil.gov.br);
- Implantada cesta de 12 serviços de TIC's para as comunidades atendidas pelo programa;
- Implantada a co-gestão do programa em quatro níveis: Nacional, Estadual, Regional e nas comunidades atendidas.

Atualmente, o programa está numa fase onde as ações são voltadas à articulação e formação de uma rede de conhecimento solidária. O eixo principal dessas ações contempla a utilização das ferramentas da internet para geração de emprego e renda e difusão da cultura local. Por meio desses projetos, as comunidades às margens da tecnologia poderão se comunicar, trocar idéias, gerar conhecimento coletivo e até fazer negócios, criando uma nova

cultura de compartilhamento e socialização da informação. A produção cooperativa de projetos via Internet é um fator de motivação para o aprendizado.

(Mecanismos de avaliação dos resultados e indicadores usados)

Fiscalização do programa através de:

- Visitas presenciais;
- Telemarketing ativo, com aplicação de pesquisa;
- Canais de Comunicação disponibilizados para as comunidades;

Certificação dos 3,2 mil pontos de presença instalados por meio de :

- entrevistas telefônicas para verificação da demanda diária em cada ponto de presença e suas dificuldades;
- atualização da base de dados dos 3,2 mil pontos publicados no portal Idbrasil (www.idbrasil.gov.br).

Monitoramento da performance e uso da Rede GESAC através de ferramenta criada pela empresa prestadora.

Lições Apreendidas

Criou-se uma sinergia com outros programas de outras instituições governamentais (como por exemplo: PROINFO/MEC, Fome Zero/MDS, entre outros) no intuito de otimizar os gastos do investimento realizado pelo Ministério das Comunicações, gerando melhores aproveitamentos dos recursos públicos, bem como, o aumento da eficácia de suas ações.

Essa nova arquitetura governamental, voltada para resultados que buscam a convergência entre as ações necessárias à implementação dos programas e àquelas que operacionalizam as agendas estratégicas das diversas organizações envolvidas, e que, por sua vez, drenam recursos orçamentários, financeiros, humanos e informacionais na sua execução, é definida como governo matricial. O governo Matricial é um modelo de gestão governamental/governança voltado para resultados de desenvolvimento que se baseia na definição e gerenciamento intensivo de pontos de relação/nós entre programas (desdobrados de um projeto de desenvolvimento) e organizações (ou parte delas) necessárias a sua implementação.

A aplicação de soluções de TIC's nas diversas esferas da administração pública como interface de diálogo e prestação de serviços para o cidadão proporcionam transparência, agilidade, confiabilidade e segurança nas ações das instituições e órgãos governamentais que adotam essa tecnologia.