

Universalização de Serviços Públicos na Internet para o Exercício da Cidadania: análise crítica das ações do governo federal

JOÃO BATISTA SIMÃO¹

Dissertação de Mestrado

Instituição: Universidade de Brasília - Departamento de Ciência da Informação e Documentação - Programa de pós-graduação em Ciência da Informação

Local: Brasília, DF

Data da defesa: 28/06/2004

PALAVRAS-CHAVE

Universalização - Serviços públicos; Cidadania – Sociedade da informação – Livro verde – Internet – Inclusão digital – Governo eletrônico

RESUMO

Esta pesquisa analisou a situação brasileira quanto à universalização dos serviços públicos para o exercício da cidadania, no âmbito do governo federal, na Internet. Foram identificadas e analisadas as principais questões que influenciam na universalização dos serviços públicos para o cidadão, dentre elas: a inclusão digital, a infra-estrutura de Internet e os valores das tarifas para o acesso à Internet no Brasil. Procurou-se compreender a lógica existente na Internet gratuita e a evolução das tarifas cobradas pelas operadoras do STFC. Os procedimentos metodológicos adotados foram: o levantamento de dados na Anatel para identificação dos valores cobrados na “cesta” tarifária local de 1998 a 2003. Avaliou-se o Portal Rede Governo quanto às dimensões conteúdo, usabilidade e funcionalidade, com base na Metodologia de Vilella (2003). Além disso, para identificar as ações do governo federal, realizou-se uma pesquisa documental nos arquivos dos comitês de inclusão digital, infra-estrutura de rede e gestão de sítios e serviços *on-line* do e-gov, e foram entrevistados os três coordenadores de comitês do e-gov, com objetivo de identificar as principais estratégias deste para os próximos anos. A pesquisa constatou que o Portal Rede Governo deixou de atender a alguns critérios da metodologia, embora tenha recebido notas acima da média nas dimensões usabilidade e funcionalidade. A pesquisa confirmou também coincidência na localização das áreas de exclusão digital com as de exclusão social existentes no País. Não foram identificadas ações nos comitês do e-gov as quais propusessem soluções para a falta de infra-estrutura de Internet nos municípios brasileiros sem provedores de Internet e nem propostas para mudança na forma de tarifação das conexões à Internet. Ações dos comitês para estabelecer parcerias, tanto com ONGs quanto com iniciativa privada, também não foram identificadas. Por outro lado, observou-se uma tendência à ado-

¹ E-mail: jb.simao@terra.com.br

ção, pelo e-gov, do modelo de acesso coletivo à Internet para o combate à exclusão digital. O trabalho concluiu ainda que não existe política pública consistente de inclusão digital em nível nacional que estabeleça metas para a universalização dos serviços públicos digitais no País, apesar de a revisão de literatura ter demonstrado a existência de uma legislação específica desde os anos 90.

Finalmente, foi possível concluir que as definições da Anatel acerca da desagregação das redes do STFC e da implementação do SCD serão fundamentais ao sucesso da universalização dos serviços públicos para o cidadão brasileiro.

KEYWORDS

Universalization - Public services – Citizenship - Information society - Green book – Internet - Digital inclusion - Electronic government.

ABSTRACT

This study analyzed the evolution the universalization of public services on the Internet to foster the exercise of citizenship, in the scope of the Federal Government. The most important issues that influence the universalization of public services rendered to the population have been identified and analyzed. Some of these issues are the following: digital exclusion, Internet infrastructure, and the high charges for Internet access in Brazil. The logic surrounding the free of charge Internet and the increase in the amounts charged by operators of the STFC have been analyzed. The methodological proceedings adopted were: data collection by Anatel to identify the amounts charged in for local calls from 1998 to 2003. In addition, the Portal [www.redegoverno.gov.br] has been evaluated regarding its content, usability and functionality, based on the Vilella's Methodology (2003). To evaluate the Federal Government actions, documents from the files of the committees for digital inclusion have been studied, as well as the government's net infrastructure as well as management of sites and on-line services from the e-gov. Also, three coordinators from the e-gov committees have been interviewed to identify the e-gov strategies for the coming years. This study concluded that the Portal has failed to fulfill some methodological criteria, although it has been given above average marks in relation to usability and functionality. This study has also confirmed that the areas of digital divide are the ones of social exclusion existing in Brazil. Actions from the e-gov committees, which could bring solutions to the lack of Internet infrastructure in Brazilian municipalities with no Internet providers, have not been noticed. Neither have proposals that could lead to a change in the way that Internet access has been charged. In addition, initiatives from the committees to establish partnerships with both NGOs and the private sector have not been identified. On the other hand, a tendency could be observed for the use of a collective Internet access model to fight digital divide by e-gov. This study concluded that there is no consistent public policy to foster digital inclusion throughout Brazil on set goals for the universalization of digital public services in the Country, although there has been specific legislation in force since the 1990s. Finally, it was possible to

conclude that the definitions from Anatel regarding the unbundling and the implementation of the SCD will be vital for the success of the universalization of the public services rendered to Brazilian citizens.

SOBRE O AUTOR

JOÃO BATISTA SIMÃO

Graduado em Processamento de Dados pelo Centro Universitário de Brasília – UniCEUB

Especialista em Informática pela Escola de Administração do Exército – EsAEx

Mestre em Ciência da Informação pela Universidade de Brasília – UnB

Coordenador dos Cursos de Tecnologia da Faculdade Jesus Maria José – FAJESU