

# Internet – Ampliando o contato com a comunidade escolar

Silvio Henrique FISCARELLI<sup>1</sup>

Adriana da Silva TURQUETTI<sup>2</sup>

## Introdução

Saur (1995), no Primeiro Congresso Nacional de Informática Pública realizado em São Paulo, apontou as novas tendências da tecnologia da informação como um dos elementos que possibilitaria uma maior integração entre os órgãos governamentais e o cidadão. Hoje, de certa forma, esse fenômeno está se concretizando não só através da descentralização das informações, das redes e das bases de dados governamentais, que são praticamente invisíveis aos cidadãos comuns, mas também através de *sites*, bancos de dados e aplicativos disponibilizados na Internet.

O desenvolvimento das telecomunicações e dos computadores impulsionou também o aprimoramento da Internet que por sua vez vêm modificando a forma de se comunicar como nada antes visto. O telégrafo, o telefone, o rádio e o computador prepararam o palco para a integração de capacidades únicas da Internet, que é, ao mesmo tempo, um mecanismo de disseminação de informações de alcance mundial, e um meio para a interação e colaboração entre pessoas e entre computadores, independentemente da localização geográfica.

Mas o acesso a tecnologia ainda é um tema polêmico, principalmente nos países em desenvolvimento, pois segundo relatório da ONU [UDR99], a distância entre os mais ricos e os mais pobres, assim como os que sabem e os ignorantes está aumentando. Este fenômeno ocorre principalmente porque:

- a. as pesquisas das empresas privadas se preocupam mais com o lucro do que com as necessidades da população;
- b. a propriedade intelectual mantém os países em desenvolvimento fora do setor de conhecimento;
- c. os interesses comerciais nas novas tecnologias não consideram os possíveis impactos que podem causar na sociedade;
- d. os índices de acesso às novas tecnologias pela população de baixa renda é muito pequeno.

---

<sup>1</sup> Doutorando do Programa de Pós-Graduação em Educação Escolar Faculdade de Ciências e Letras-UNESP -14800-901-Araraquara/SP.

<sup>2</sup> Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Educação Escolar Faculdade de Ciências e Letras-UNESP -14800-901-Araraquara/SP.

A Internet no Brasil, fora dos meios acadêmicos, ainda é bem recente; sua disseminação começa praticamente a partir de 1995, com a criação dos primeiros provedores comerciais. Seu uso dentro das organizações, enquanto ferramenta para gerenciamento e disseminação de informações, é mais recente ainda, pois somente nos últimos anos surgiram *softwares* capazes de integrar as bases de dados já existentes com o ambiente da Internet.

No entanto, é possível encontrarmos algumas iniciativas governamentais que procuram, por meio das *sites*, facilitar o acesso a informações e serviços que estavam antes encerrados nas estruturas do governo.

Neste artigo pretendemos apontar algumas potencialidades da dessa nova tecnologia, bem como relatar a experiência de criação de um *site* para uma Diretoria de Ensino.

### **Potencialidades da internet para organizações governamentais**

A tecnologia de informação permite a realização de sistemas computacionais avançados, mas sozinha não é suficiente para atingir os objetivos propostos: liderança, gerenciamento, estruturas organizacionais, relacionamentos entre órgãos, mecanismos de financiamento, políticas de informação, participação e aceitação do público são igualmente cruciais no desenvolvimento de serviços efetivos para o próximo século. É uma combinação de fatores técnicos, organizacionais, econômicos, humanos e políticos.

Conforme afirma Souza (1998), os novos paradigmas gerenciais requerem funções de planejamento, avaliação e controle descentralizados, participativos e integradas, envolvendo procedimentos de melhoria contínua dos processos de gestão e de base, voltados para atendimento das necessidades da clientela e para os compromissos mais amplos com a cidadania.

Nesse contexto, um dos desafios da administração pública atual, seja ela em qualquer nível, é a criação de centros de informação e atendimento ao público, sejam eles em um local físico ou através de um Portal na Internet. Os objetivos são atingidos se o cidadão conseguir, através de um ponto único, resolver com maior facilidade suas demandas com os órgãos públicos. É claro que existem várias dificuldades, sejam elas, de natureza econômica, cultural, processual e por vezes até de natureza jurídica, mas que deverão ser superadas com a experiência.

A grande maioria dos *sites* disponíveis ao público são de órgãos federais e estaduais, como exemplo de uso dessa nova tendência de comunicação, podemos citar *sites* como o da Receita Federal, Secretaria Estadual de São Paulo, DETRAN, Caixa

Econômica Federal, entre outros, que possibilitam aos cidadãos obterem informações, realizarem consultas, solicitarem serviços e mesmo dar entrada em processos a partir de um computador com acesso a Internet. Para realizar tais atividades, a algum tempo atrás, era necessário deslocar-se até o órgão público, enfrentar filas e, em alguns casos, voltar várias vezes para conseguir a informação desejada.

Segundo Reinhard (apud Cunha, 1999), na área municipal o desafio é ainda maior pela diversidade de processos, pela natureza das demandas e pelas múltiplas formas de atendimento ao cidadão. No entanto, essas iniciativas que vemos hoje podem, no futuro, melhorar efetivamente a qualidade da prestação de serviços ao cidadão.

Diversas instituições públicas, nos governos municipais, estaduais e federal estão construindo *sites* para atendimento ao cidadão. Para Reinhard esse *sites* geralmente se encaixam dentro da seguinte classificação :

**Informações sobre a instituição.** São *sites* que apresentam textos com informações institucionais sobre as organizações públicas aos quais estão ligados.

**Orientação quanto a serviços e procedimentos.** Nesses *sites* são apresentados endereços, telefones, quais são os passos a seguir e quais os documentos necessários em cada passo dos processo da organização. Esses *sites* também indicam (ou deveriam fazê-lo) a quem a pessoa deve se dirigir numa dúvida adicional, com um telefone, e-mail ou endereço. A manutenção desses *sites* exige que ocorra atualização constante, para que não sejam apresentadas informações desatualizadas.

**Consulta a arquivos de transações.** A pessoa solicita informações sobre si mesma em cadastros públicos (por exemplo, quais multas para o meu carro, qual o meu consumo de energia, como está o andamento de um processo, etc).

**Permite realizar transações on-line.** Esses *sites* permitem realizar transações isoladas como pagamentos ou atualizações de endereço. Nesses casos há exigência pela construção de um considerável aparato de segurança para proteção das informações.

**Permite completar processos on-line.** Nesses *sites* o cidadão consegue não uma ou outra transação, mas completar o processo todo.

**Permite executar processos interorganizacionais.** *Sites* que permitem ao cidadão executar processos que para serem finalizados envolvam o relacionamento com mais de uma instituição. Os processos aqui devem ser vistos de forma integrada, para serem desenvolvidos exigem alternativas que possam se adaptar as várias dificuldades e particularidades dos vários órgãos públicos.

**Experiência realizada em uma Diretoria de Ensino**

O processo de comunicação entre a Diretorias de Ensino e as Unidades Escolares é um dos elementos essenciais para o bom funcionamento de ambas as instituições. Nessa perspectiva, a seguir apontamos algumas atividades, procedimentos e conclusões que consideramos importantes durante uma experiência de ampliação da comunicação via internet realizada em uma Diretoria de Ensino.

Diariamente existem dezenas de comunicados e informações que precisam ser enviados tanto no sentido D.E/ U.Es. quanto U.Es. / D.E. Normalmente esses comunicados e informações são transmitidos via *folders*, telefone, Fax, funcionários . Estas atividades, podem ser analisadas a partir dos seguintes elementos:

**Trabalho:** volume de trabalho necessário para entrar em contato com cada uma das U.Es.

**Tempo:** Tempo gasto para realizar a comunicação, tempo gasto para a informação chegar a seu destino e tempo de retorno (*feedback*) da informação.

**Custo:** custo de material e de veiculação da divulgação.

Partindo-se do princípio de que a Diretoria de Ensino e praticamente quase todas as Unidades Escolares desta diretoria possuíam acesso à Internet e equipamentos necessários para conexão, foi proposto um projeto de comunicação a ser implementado inicialmente a partir de 2 meios:

**1** - desenvolvimento de um *site* (conjunto de páginas da Internet) da Diretoria de Ensino para divulgação de serviços, comunicados e informações de caráter público, a partir da qual as Unidades Escolares e a comunidade poderão ter acesso à informações recentes e atualizadas.

**2** - solicitação de informações e comunicados de caráter restrito(não público) a partir de *e-mail* (*Eletronic Mail*).

Ficou definido que um grupo composto pelo pesquisador, uma assessora do dirigente e uma técnica do Núcleo Regional de Tecnologia Educacional ficariam responsáveis pela coordenação das tarefas e levantamento das informações (conteúdos a serem divulgados no *site*) junto aos setores da Diretoria de Ensino.

Para o desenvolvimento deste projeto foram programadas as seguintes atividades:

- proposta às unidades escolares que não possuem acesso à Internet que o providenciem;
- aquisição de espaço em um provedor da Internet para hospedagem e manutenção da *homepage*;
- elaboração dos conteúdos da *homepage*;

- aquisição de pelo menos mais 1 *e-mail*: um genérico para a delegacia (já existente) e um específico para a troca de informações U.E. x D.E.;
- providenciar *softwares* necessários para a implementação do projeto (foram utilizados o Microsoft Word e Microsoft Frontpage);
- estabelecer funcionário(s) responsável(is) pela comunicação na D.E.;
- treinamento de funcionário(s);
- treinamento de funcionário(s) das U.Es responsáveis pela processo de comunicação.

Com o objetivo de minimizar os custos a hospedagem do *site* da Diretoria de Ensino foi realizado em um provedor americano ([www.ewebcity.com](http://www.ewebcity.com)), que fornece espaço gratuito para essa finalidade. A escolha por este provedor foi feita pela facilidade de uso (gerenciamento dos conteúdos) e, também, pelo fato deste não exigir a exibição de propagandas (*banners*) como acontece na maioria dos *sites* que fornecem espaço gratuito.

No intuito de facilitar a comunicação restrita e confidencial ente as escolas e alguns setores da Diretoria de Ensino foram providenciados inicialmente 3 novos *e-mails*, um para a Oficina Pedagógica, um para a Equipe de Supervisores e outro para o Setor de Pessoal. Essa proposta foi informalmente chamada de "*e-mails setoriais*" e tem como objetivo principal que consultas e informações cheguem mais rápido e fácil ao seu destino, ou seja, colocando em contato mais direto os usuários com os específicos setores. Esses novos *e-mails* e seus objetivos serão divulgados através do *site* da diretoria.

Para o desenvolvimento do conteúdo das páginas do "*site*" da diretoria na Internet foram adotados os seguintes procedimentos:

- estudo minucioso de que tipo de informações interessam ao mundo exterior sobre a organização;
- discutir e trabalhar idéias com representantes de vários setores da organização de forma a transformá-las em conteúdos informativos interessantes e úteis a comunidade;
- levantamento dos conteúdos passíveis de serem disponibilizados no *site*, algumas vezes o conteúdo pode ser restritos, ou apresentarem dificuldades de disponibilização;
- definição dos recursos que serão usados para viabilizar a construção do *site*, figuras, textos, acesso a bases de dado, etc.;

- a primeira versão do *site* será construída por um grupo de montado exclusivamente para este propósito, para as futuras atualizações deverá ser criado e treinado um novo grupo para esse propósito;
- criação de rotinas de atualização das páginas, tanto quanto a dados acessados de bases de dados como das páginas em hipertexto;
- implementação do serviço – local em que o *site* será hospedado, responsáveis pela atualização, período de atualização, formas de divulgação;

periodicamente voltar a repensar cada passo visando a melhoria do serviço.

Para a elaboração das páginas, foram adotados os seguintes parâmetros:

- visual atrativo, hipertextos com imagens, vídeos, e textos;
- oferecimento algum tipo de serviço ao usuário (ex. links com páginas interessantes, informações, eventos, etc.);
- facilidade para atualização constante;
- a estrutura de acesso às páginas fácil e clara ;
- as informações relevantes e atuais;
- sempre manter nas páginas um endereço de mail para contato dos visitantes com os autores ou responsáveis pelas páginas;
- solicitar, por formulários eletrônicos, aos visitantes, sugestões de temas desejados ou melhorias a serem implementadas;
- desenvolver páginas para que possam ser vistas da melhor forma possível por todos os softwares de navegação disponíveis no mercado.

## **Considerações finais**

Embora, inicialmente estivessem previstas na criação do *site* a divulgação de informações institucionais, jurídicas e informativos sobre eventos e atividades, por iniciativa dos diversos setores da diretoria, foram anexadas ao *site* novas páginas com conteúdos disponibilizados pela oficina pedagógica, pelo Centro de Documentação pedagógica e pelo NRTE (Núcleo Regional de Tecnologia Educacional ). Também de grande importância foi o trabalho realizado pelos Assistentes Técnico Pedagógico (ATPs), que desenvolveram páginas com Informações, dicas e *links* voltados para para as necessidades dos professores.

Em parceria com o Centro de Documentação Pedagógica, foi construído um mecanismo interativo de busca ao acervo de livros da Diretoria. Tal mecanismo, permite a consulta dos livros disponíveis na biblioteca por meio da internet. Desta forma, a

comunidade, principalmente professores e alunos podem verificar a existência de um livro sem ter que se deslocar até a Diretoria. Não foram realizados levantamentos com intuito de verificar os benefícios para a comunidade e Unidades escolares, mas segundo os funcionários da Diretoria o número de solicitações e consultas por e-mail aumentaram significativamente após a implementação do *site*.

O desenvolvimento do *site* junto ao grupo de trabalho formado na Diretoria de Ensino ocorreu sem grandes dificuldades, o que demonstra não ser necessário conhecimentos profundos de informática. O projeto proposto à Diretoria de Ensino, de certa forma, foi de encontro as suas expectativas, já que inicialmente o conteúdo do *site* seria de aproximadamente 10 páginas, mas ao término tinha aproximadamente 30 páginas. Entretanto, ao longo dos quatro meses de duração do projeto, percebemos que a grande dificuldade dos funcionários que participaram do processo de criação do *site*, encontrava-se em alguns detalhes técnicos relativos a atualização e manutenção das páginas, dificuldades essas, que facilmente seriam supridas com uma capacitação específica para esta atividade.

Consideramos que o acesso a Internet está limitado a, aproximadamente, 23 milhões de pessoas no Brasil, mas sabemos que esse acesso tende a aumentar ano a ano. Não há como negar seu potencial de interatividade e de acesso fácil e rápido as informações, muito menos subestimar seu crescimento. Diversos órgãos do governo que vêm pensando a maximização do uso da Internet para agilizar a disponibilização de informações e de serviços, reconhecem que o acesso ainda é muito limitado e que necessita algumas medidas para expandi-lo. Medidas como a de implementar em locais públicos terminais de computadores conectados à rede, é um bom começo. Aumentar o acesso é um desafio a ser enfrentado. No entanto, propor procedimentos para que instituições educacionais saibam utilizar e, utilizem, os recursos oferecidos pelas novas tecnologias, em especial, a Internet, tem sido um dos objetivos que nos acompanham a campo.

## **Referências**

ALMEIDA, Fernando C. Atores e fatores na introdução de um Sistema de Informação. **Anais** do 19º ENANPAD - ENCONTRO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, João Pessoa, v. I, n 4, p 309-323, 1995.

CUNHA, M. A.V. C, A Internet mudou tudo? (CONIP 99), **Revista Bate Byte** 89. Companhia de Informática do Paraná – CELEPAR, Paraná, 1999.

SAUR, R. A. C. A Tecnologia da Informação na Reforma do Estado - Considerações sobre a prestação de serviços de informática na área pública. **Textos para Discussão**, número 6, ENAP, Brasília, Julho de 1996.

SOUZA, C.B.G. Capacitação de especialistas em educação: elaboração e análise de projetos. CONGRESSO DE ADMINISTRAÇÃO EDUCACIONAL. ADMINISTRAÇÃO DA EDUCAÇÃO: INVESTIGAÇÃO, FORMAÇÃO E PRÁTICAS, Vila Moura – Fórum Português de Administração Educacional, Lisboa 1997.