

# As tecnologias da informação na universidade pública: cidadania digital?

Flávio Santos Novaes\*

## Resumo

O presente artigo pretende discutir a experiência da utilização de ferramentas inovadoras de tecnologia da informação na universidade pública, em especial na Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia-UESB, abordando as possibilidades de utilização dessas tecnologias como mecanismos que auxiliam no processo de gestão administrativa e acadêmica à medida em que eliminam algumas barreiras para o acesso às informações produzidas na universidade e possibilitam melhorar a qualidade dos serviços prestados à comunidade interna e externa.

**Palavras-chave:** Informação, tecnologia, gestão pública, inovação, cidadania.

## Abstract

*The present article intends to discuss the experience of using innovating tools of information technology in the public university, specially at the Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia-UESB. The essay approaches the possibilities of using these technologies as mechanisms to help the process academic and administrative management by eliminating some barriers to the access to information produced at the university, and make possible the improvement of the service quality offered to the internal and external community.*

**Key words:** Information, technology, public management, innovation, citizenship.

Nos últimos anos tem sido frequente a utilização dos recursos tecnológicos para a agilização das atividades comuns do dia-a-dia, seja em instituições bancárias, em repartições públicas, em supermercados, ou mesmo em residências. A difusão do microcomputador, do aparelho de fac-símile, do *scanner*, da Internet e, mais recentemente, do telefone celular e da câmara digital, facilitou consideravelmente a disseminação das informações, democratizou o acesso às mesmas e, ainda, reduziu o tempo na realização de diversas atividades

que anteriormente dependiam do envio de cópias pelo correio, por fax, ou por outros meios.

Esse tema tem sido amplamente discutido nos meios acadêmicos e nos meios de comunicação, como aborda Castells (1999, p. 39),

No fim do segundo milênio da Era Cristã, vários acontecimentos de importância histórica transformaram o cenário social da vida humana. Uma revolução tecnológica concentrada nas tecnologias da informação começou a remodelar a base material da sociedade em ritmo acelerado. Economias por todo o mundo passaram a manter interdependência global, apresentando uma nova forma de relação entre a economia, o Estado e a sociedade em um sistema de geometria variável.

Mesmo no Brasil, um país com sérios problemas econômicos e sociais, em que uma parcela significativa da população encontra-se excluída do chamado "mundo digital", tem sido visível o acesso

\* Professor da Faculdade de Tecnologia e Ciências – FTC, em Vitória da Conquista-Ba. Graduado em Administração pela Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia-UESB, Especialista em Administração Pública, através de convênio UEFS/UESB/FUNDESP. Técnico de Nível Superior em Administração da UESB, onde atua na Assessoria de Controle Interno. flavio@uesb.br, fnovaes.vic@ftc.br

cada vez maior aos recursos tecnológicos ligados à produção e transmissão de informações, imagens e sons. É uma realidade com a qual todos terão que lidar na época da chamada "globalização", como aponta Cebrián, (1999, p.15):

Na nova economia, de maneira crescente, a informação sob todas as suas formas, as transações e as comunicações humanas estão se tornando digitais, reduzidas a bytes armazenados em computadores que se movem à velocidade da luz por meio de redes que, em seu conjunto, constituem a *rede*.

O emprego cotidiano de ferramentas tecnológicas obriga o cidadão comum a desenvolver – mesmo que informalmente – um conhecimento dos meios necessários ao seu uso. Portanto, ao tratarmos desse uso, um primeiro aspecto a destacar é a possibilidade de democratizar e facilitar o acesso da comunidade aos serviços prestados pelos órgãos públicos, uma vez que o acesso remoto através de uma *home page*, por exemplo, simplifica a vida daquelas pessoas que necessitam dos serviços oferecidos por essas instituições. A universidade, por suas características intrínsecas, tem a possibilidade de explorar ao máximo os recursos tecnológicos ligados às comunicações, que a cada dia apresentam redução de custos, melhor performance e maior facilidade de utilização. A dinâmica da propagação da informação no meio universitário, o nível de escolaridade do seu público interno, a abertura e receptividade ao uso de novas ferramentas, são elementos que possibilitam implantar novas tecnologias da informação e criar meios de acessibilidade mais democrática aos serviços oferecidos. Além disso, ao disponibilizar seus serviços ao público externo e mesmo permitir o acesso deste público aos recursos tecnológicos disponíveis, com "infocentros", terminais de consulta, cursos de extensão na área de informática e salas de Internet, a universidade contribui para minimizar os problemas decorrentes da chamada "exclusão digital", que em nosso país é um reflexo direto da exclusão social avassaladora.

A propósito do conceito e da importância do domínio da informação na atualidade, Balloni (2002,

p. 2) afirma:

A informação é atualmente de valor altamente significativo e pode representar grande poder para quem a possui, seja pessoa, seja instituição. Ela possui valor pois está presente em todas as atividades que envolvem pessoas, processos, sistemas, recursos financeiros, tecnologias e etc.

Esse mesmo autor define a tecnologia da informação (TI) da seguinte forma:

A TI é o recurso tecnológico e computacional para geração e uso da informação. Este conceito se enquadra na visão de Gestão da TI. Outro conceito é que a TI pode ser todo e qualquer dispositivo que tenha capacidade para tratar dados ou informações, tanto de forma sistêmica como esporádica, quer seja aplicada ao produto, quer seja aplicada ao processo (BALLONI, 2002, p. 4).

Já Keen (1996, p. 15) lança um alerta:

A tecnologia da informação – a soma dos computadores com as telecomunicações e os recursos da informação – só faz sentido quando vista como uma ferramenta para que as empresas transformem a mudança numa aliada, e não como uma ameaça.

[...] Hoje, a 'tecnologia da informação' tomou-se a designação mais utilizada para uma gama crescente de equipamentos, aplicações, serviços e tecnologias básicas que se enquadram em três categorias principais: computadores, telecomunicações e dados multimídia, com literalmente centenas de subcategorias. Cada vez mais, os três elementos se tornam interdependentes (KEEN, 1996, p. 273).

Talvez o principal meio de divulgação das ferramentas de tecnologia da informação na universidade, a *home page* é o grande "portal" de acesso aos serviços e informações disponíveis ao público, tanto interno como externo. Tomando como exemplo o concurso vestibular, que é um momento de grande fluxo de contatos com a universidade, a *home page* exerce um papel fundamental para facilitar o acesso às informações, permitindo que os interessados consultem as mais diversas informações sobre o processo seletivo, sobre a instituição, os cursos oferecidos, a concorrência, o conteúdo das provas etc. Além disso, no caso da Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia - UESB, já é possível inscrever-se no vestibular através da própria *home page*, gerando um boleto bancário eletrônico, que também pode ser pago eletronicamente no banco credenciado, o que agiliza o trâmite burocrático

para os candidatos, inclusive de outras cidades e estados, que somente necessitam acessar novamente o "portal" da instituição para confirmar suas inscrições. A confirmação das inscrições pela universidade somente se dá após o recebimento do relatório bancário dos boletos quitados, por número de inscrição. Após a inscrição, os candidatos também podem acessar a página para informarem-se sobre os locais (inclusive a sala e a carteira) de realização das provas.

Essa sistemática também simplifica processos administrativos, o que é um importante redutor de custos para o Serviço Público, uma vez que dispensa a necessidade de uma maior quantidade de pessoas, que atenderia ao público que acessa a página eletrônica da Instituição, desafoga o setor responsável pelas informações prestadas aos candidatos, possibilitando o desempenho de outras atividades relacionadas ao vestibular. Para exemplificar, no primeiro vestibular realizado pela UESB para os cursos de Medicina e Odontologia não foram efetuadas inscrições na própria universidade, somente nos postos dos Correios e através da Internet. Segundo a Comissão Permanente do Vestibular-Copeve, de um total de 4750 inscritos, 2657 (56%) inscreveram-se através da Internet e 2057 (44%) inscreveram-se nos postos dos Correios, acrescentando que nos Correios o custo da inscrição é de R\$ 5,00 (cinco reais) (incluindo o manual) e pela página eletrônica o custo é de somente R\$ 0,97 (noventa e sete centavos), do boleto gerado e pago no banco. Para esse mesmo concurso, as inscrições para fiscais de provas, abertas para servidores técnicos e docentes, para alunos da instituição e para professores das escolas onde serão aplicadas as provas, foram realizadas unicamente através da Internet, restando aos interessados apresentar à Comissão Permanente do Vestibular a ficha de inscrição e a documentação necessária.

No futuro, as inscrições dos candidatos poderão ser efetuadas exclusivamente através da página eletrônica e a dificuldade dos interessados que não disponham de um microcomputador ou que não tenham acesso à rede mundial de computadores pode ser, em parte, contornada pela utilização de terminais disponibilizados pela própria instituição, em centros públicos de acesso ("infocentros"), ou

mesmo nos chamados "cybercafés", bastante comuns atualmente, inclusive nas cidades do interior. O grande problema será daqueles interessados que porventura nunca tenham utilizado o microcomputador ou acessado a Internet. De qualquer modo, essa será uma realidade com a qual terão que lidar caso ingressem na universidade ou mesmo no mercado de trabalho.

Isso significa que as pessoas com pretensão ou necessidade de realizar um curso superior ou partir para o mercado de trabalho não poderão estar alheias às mudanças, como assinala Castells (1999, p. 57): "as novas tecnologias da informação estão integrando o mundo em redes globais de instrumentalidade. A comunicação mediada por computadores gera uma gama enorme de comunidades virtuais". O autor também destaca,

[...] as novas tecnologias da informação não são simplesmente ferramentas a serem aplicadas, mas processos a serem desenvolvidos. Usuários e criadores podem tornar-se a mesma coisa. Dessa forma, os usuários podem assumir o controle da tecnologia como no caso da Internet [...] (CASTELLS, 1999, p. 69).

Na divulgação dos resultados de concursos o candidato pode acessar a *home page*, fato que o dispensa do seu deslocamento até o campus ou locais onde os resultados são afixados. Aqui, mais uma vez, se confirma que a tecnologia da Internet favorece o fluxo de serviços das áreas ligadas ao vestibular (comissão organizadora, setor de informação/atendimento). Esse serviço mostra-se especialmente útil para os candidatos que residem em outras cidades e estados, que ocupam um percentual elevado de candidatos nos concursos realizados. Esse é um momento crítico em qualquer concurso público, quando fica à prova a capacidade do servidor da *home page* em suportar o grande número de acessos. Em alguns concursos da UESB pode chegar a mais de 19.000 os inscritos, segundo informações da Copeve, e, nesses casos, a Universidade disponibiliza dois servidores de rede para não congestionar a rede, conseguindo atender satisfatoriamente à grande demanda, embora existam problemas localizados nos momentos de pico das consultas.

Após a divulgação dos resultados os candidatos aprovados são convocados para a matrícula através do Diário Oficial do Estado e também através

da *home page*, permitindo acesso rápido à informação. Aqui, assume importância especial a convocação dos aprovados em segunda e em terceira chamadas, que ocorre posteriormente, e que fica na dependência do surgimento de novas vagas.

Além da página eletrônica, para facilitar a divulgação do concurso vestibular e prestar informações aos interessados, a UESB disponibiliza um serviço de tele-atendimento, através do 0800-73-4321, conhecido como "disque-vestibular", que funciona o ano inteiro. Nos períodos de inscrição e de divulgação dos resultados dos concursos, o serviço funciona com duas linhas e com dois atendentes, nos turnos matutino e vespertino. Esse serviço presta informações similares àquelas disponíveis na página eletrônica e é bastante procurado, funcionando também para informações sobre os processos de seleção e concurso para professores. Através de dados obtidos junto ao Setor de Comunicação da Universidade, constata-se que o serviço 0800 é bastante procurado no período de realização dos vestibulares, com centenas de ligações mensais de diversas cidades do estado da Bahia e de outros estados da Federação, o que gerou custos para a Instituição de R\$ 7.879,89 durante o ano de 2003 e de R\$ 3.790,17, nos primeiros seis meses de 2004. Uma análise mais detalhada da relação custo x benefício desse serviço deveria ser efetuada para avaliar se ele é compatível com a finalidade da universidade pública ou mesmo se não deveria ser totalmente substituído pelo "portal" da instituição.

A realização de processos de seleção e concurso público para docentes é outra atividade em que a *home page* permite o acesso dos interessados às diferentes fases do processo, especialmente dos candidatos que residem em outras cidades ou estados. Através da página da Instituição os candidatos podem obter as mais diferentes informações sobre o concurso ou seleção, como o texto integral do Edital, o número de vagas disponíveis, conteúdo programático das provas, data de realização e local específico de cada prova. Atualmente o candidato

pode efetuar sua inscrição pela própria Internet, embora ainda não possa efetuar o pagamento *online*, o que pode ser incluso já nos próximos concursos, utilizando-se da mesma tecnologia disponível para o concurso vestibular. Depois de inscrito, o candidato toma conhecimento da homologação de sua inscrição, disponível na página eletrônica, assim como dos resultados do processo de seleção ou concurso público. Posteriormente, também são divulgados os resultados dos recursos acatados e as alterações na classificação dos candidatos.

**A realização de processos de seleção e concurso público para docentes é outra atividade em que a *home page* permite o acesso dos interessados às diferentes fases do processo, especialmente dos candidatos que residem em outras cidades ou estados**

A transferência externa de alunos de outras instituições para a UESB também já possui alguns serviços disponíveis em rede, como a divulgação das vagas para cada curso, o conteúdo, a data e o local de realização das provas, o resultado da pré-seleção dos inscritos e a divulgação dos resultados finais. Nesse processo de transfe-

rência externa ainda não se observa uma utilização tão intensa dos recursos tecnológicos como no caso do vestibular e nem o mesmo nível de organização, o que causa prejuízos na qualidade do serviço oferecido aos interessados. Talvez os problemas nessa área relacionem-se às imbricações de processos entre setores acadêmicos ainda em fase de organização.

A existência de uma *home page* bem estruturada e constantemente atualizada pode favorecer em muito a aproximação da comunidade externa do dia-a-dia do *campus*, seja através da divulgação de cursos de extensão, abertos à participação de todos, os cursos de pós-graduação (*stricto e lato sensu*), seja na divulgação de serviços que são prestados para o público interno e externo, como análise de água e solos, medição de pressão arterial, inscrições para concursos literários, cursos de extensão, informações meteorológicas, oportunidades de estágios, inclusive remunerados, dentre outros serviços.

A divulgação de artigos científicos, de jornais e revistas, de estudos produzidos pela universidade, de pesquisas concluídas e em andamento e de defesas de dissertações de mestrado também contri-

bui para a aproximação com a comunidade externa, inclusive de outras regiões, uma vez que através do mundo virtual é possível acessar uma parcela do que é produzido academicamente. A programação de eventos culturais e de extensão da Universidade, alguns dos quais muito concorridos, a exemplo de *shows* musicais, peças teatrais, sessões comentadas de cinema etc., funcionam como atrativos que dinamizam a vida social da comunidade e que permitem compartilhar parte da produção intramuros com a população local, muito embora o universo atingido ainda seja reduzido, considerando a população das cidades onde se localizam os três *campi* da UESB.

Outra ferramenta que facilitou o processo de comunicação dentro das empresas e organizações é o correio eletrônico, o chamado *eletronic-mail*, ou *e-mail*. Importante meio de divulgação de informações, de arquivos, inclusive de sons e imagens, principalmente no meio acadêmico, o *e-mail* tornou-se um poderoso instrumento para divulgação das informações internas e externas, com alcance admirável nos últimos tempos. Essa ferramenta permite aproximar os setores acadêmicos e administrativos, inclusive em tempo real, facilitando a resolução de problemas administrativos que antes dependiam de um processo burocrático moroso e caro. A simplificação das correspondências entre os setores, permitindo o alcance de todos os usuários em rede ao mesmo tempo, pode funcionar como um meio de garantir a eficiência de diferentes processos administrativos da universidade, eliminando o dispêndio de tempo, de pessoal, de recursos, sempre escassos.

O correio eletrônico funciona ativamente nos contatos externos que a comunidade universitária necessita realizar quotidianamente. Através dele é possível contatar outras instituições, solicitar e prestar informações, informar-se sobre programas de pós-graduação, sobre cursos de extensão, sobre o oferecimento de bolsas de estudo, além de permitir o envio de textos e artigos, funcionando

como difusor de opiniões e idéias. Funciona ainda para a Universidade divulgar informações e *releases* através da imprensa, para contatar outros órgãos públicos, empresas, prefeituras ou fontes financiadoras da pesquisa e da extensão.

A UESB disponibiliza na sua página eletrônica o *uesbmail*, que é o correio eletrônico dos servidores técnicos e docentes, atualmente com cerca de 1.200 contas, com capacidade de 12000kb para cada usuário, segundo fonte da Unidade Organizacional de Informática – Uinfor, facilitando o acesso remoto às contas de *e-mail* dos servidores que se encontram viajando a serviço, afastados de licença ou férias, ou cursando pós-graduação, inclusive em outros países. Desse modo, o servidor pode manter um contato diário com a instituição, obtendo informações do seu interesse e mesmo solucionando problemas administrativos que requeiram a sua intervenção.

Além disso, a UESB atua como provedor de serviços Internet para servidores técnicos e docentes, através do serviço discado, com cerca de mil usuários, de acordo com informações obtidas na Uinfor, facilitando o acesso remoto desde suas residências. Embora o serviço ainda apresente uma qualidade aquém da esperada pelos usuários, com constantes interrupções e congestionamentos no tráfego de dados, dificultando o acesso, o que obriga muitos usuários a recorrerem a provedores privados para obtenção de uma conexão mais rápida e confiável.

Para professores e técnicos em cursos de pós-graduação, o acesso discado desde suas residências facilita em muito o contato com as instituições onde realizam seus cursos, com os seus orientadores, além da obtenção de informações e arquivos de imagens e sons, processos de matrícula e outros trâmites burocráticos, diminuindo bastante a necessidade de deslocamento para as cidades onde os cursos são sediados, além da redução de custos com ligações interurbanas. Essas possibilidades lembram a afirmação de Cebrián (1999, p.

**A simplificação das correspondências entre os setores, permitindo o alcance de todos os usuários em rede ao mesmo tempo, pode funcionar como um meio de garantir a eficiência de diferentes processos administrativos da universidade, eliminando o dispêndio de tempo, de pessoal, de recursos, sempre escassos**

19): "creio que isso nos leva a uma nova era de promessas, a Era da Inteligência Interconectada. Não se trata simplesmente da interconexão de tecnologias e, sim, da interconexão de seres humanos pela tecnologia."

No tocante à utilização dessas ferramentas, ainda são observados alguns pontos críticos, como a indevida utilização do *e-mail* para envio de material estranho aos interesses das organizações, a sobrecarga dos servidores de rede com um volume muito grande de mensagens inúteis, como piadas, jogos eletrônicos, fotografias, músicas, boatos ("hoaxes"), além da imensa quantidade de lixo e propaganda eletrônica (os chamados "spams"). Essas mensagens causam grande perda de tempo e de recursos para as instituições, sendo inclusive o meio preferencial de propagação dos vírus que atacam programas e sistemas, causando prejuízos incalculáveis para todos aqueles que dependem das novas tecnologias. Certamente, a Universidade está inserida nesse contexto e se pode observar na UESB que essa ordem de problemas necessita ser tratada de frente, buscando o envolvimento e a conscientização de todos os usuários, uma vez que é comum a sobrecarga de contas do correio eletrônico, a falta de consultas constantes às correspondências eletrônicas enviadas para alguns usuários, necessitando ainda do retrabalho do envio de correspondências escritas, que crescem custos e demandam tempo.

O corpo discente da UESB dispõe de acesso à Internet através das cinco salas de usuários, nos três campi, onde é possível obter informações do seu interesse, auxiliando no seu processo de aprendizagem, ou mesmo funcionando como meio de lazer e entretenimento. O estudante da instituição pode acessar o seu histórico escolar e seus dados acadêmicos na *home page* da Instituição, através do sistema *Sagres*. Para utilização específica no processo de ensino-aprendizagem, funcionam laboratórios de informática dos diversos cursos, onde são realizadas aulas práticas, pesquisas, consultas e trabalhos acadêmicos. Deve-se destacar que a suficiência desses recursos tem sido constantemente questionada pelos alunos, que reclamam por mais salas de usuários e laboratórios, maior quantidade de computadores – de melhor qualidade e mais rápidos, além de progra-

mas atualizados. Essa é uma realidade que afeta grande parte das universidades públicas brasileiras e a sua solução é algo que ainda não podemos visualizar, principalmente devido aos elevados custos que tal empreendimento requer.

Na UESB, outra aplicação das tecnologias de informação tem sido a chamada *lan* – *local area network*, ou rede de acesso local, que é uma rede interna de comunicação. Com a rede interna gerenciada pelo sistema *Lupus*, os setores administrativos e acadêmicos podem criar e movimentar os mais diferentes tipos de correspondências, como ofícios, comunicações internas, memorandos, requisições diversas, requerimentos de direitos e vantagens, requisições e comprovações de adiantamentos e de diárias. Como o sistema permite o envio da correspondência protocolada eletronicamente, os usuários podem localizar a qualquer momento o setor onde ela se encontra e acompanhar todo o trâmite dos processos de seu interesse, o que permite a informação real sobre o andamento das correspondências, reduzindo a necessidade da busca física dos processos e dos contatos com outros setores para obter informações. Uma solicitação de diária, por exemplo, pode ser acompanhada desde o momento da sua emissão até o seu envio à Gerência Financeira, para o pagamento. O programa também armazena os dados cadastrais de servidores e prestadores de serviços, que podem ser alterados na própria rede interna, assim como permite a movimentação dos termos de transferência de bens permanentes entre os setores ou a requisição de um veículo para uma viagem administrativa ou aula prática. Um fato negativo nesse sistema é a constante necessidade de atualizações, com interrupções no funcionamento, dificuldades para acesso em determinados momentos, lentidão e erros lógicos em momentos de utilização, que dificultam o trabalho dos usuários e atrasam processos administrativos e acadêmicos. Também são observadas resistências de muitos usuários em operar todos os passos do sistema, especialmente o protocolo das correspondências que tramitam entre os setores, o que impede a correta localização de alguns processos.

Na *lan* ou rede interna da UESB também são disponibilizados outros sistemas gerenciais que

agilizaram bastante o processo administrativo, com reflexos diretos na atividade acadêmica, como o sistema *Fenix*, para gerenciamento das atividades de orçamentos, compras e licitações; o sistema *Ajax*, que gerencia todo o processo de controle dos almoxarifados da instituição; o sistema *Polaris*, responsável pelo gerenciamento das atividades ligadas ao vestibular; e o sistema *Corvus*, utilizado na Gerência Financeira. Além desses sistemas desenvolvidos pela própria unidade de informática da universidade, também são utilizados sistemas adquiridos junto a empresas especializadas, como o *Sagres*, que controla os dados acadêmicos, e o *ArchesLib*, que é bastante utilizado nas bibliotecas para o controle de empréstimos e reservas de livros e periódicos e agiliza a consulta ao acervo pelos usuários. Este último, no entanto, é muito criticado por suas constantes falhas, com grandes prejuízos no atendimento aos usuários das bibliotecas, já que muitas vezes é necessária a suspensão de todo o sistema de empréstimos e devoluções, por horas ou dias, para atualizações ou solução de problemas no sistema.

Outra ferramenta tecnológica que tem sido muito utilizada em organizações privadas e públicas, gerando eficiência no processo de transmissão de informações e documentos, simplificando procedimentos e reduzindo custos, tem sido a *intranet*. Na universidade pública essa ferramenta tem larga aplicação. No caso da UESB, no sistema que suporta a *intranet* é possível consultar *on-line* a relação de produtos de consumo disponíveis no estoque do almoxarifado, que depois podem ser requisitados através do sistema *Lupus* (rede interna), pode ser realizada uma pesquisa *on-line* de um bem patrimonial tombado, identificando na hora a qual setor pertence o referido bem. Através da página específica da *intranet* os usuários têm acesso a programas como o *Websuporte*, que permite aos servidores solicitar a manutenção e assistência técnica da Unidade de Informática em equipamentos (*hardware*) ou nos programas e sistemas (*softwares*), agilizando

bastante os chamados ao suporte. Já o sistema *Aegis* é utilizado no gerenciamento do serviço de manutenção e suporte, objetivando promover o acesso às tarefas de manutenção e suporte, como cadastros, lançamentos e controle de serviços técnicos via *web*. Com o sistema *Webprotocolo* o usuário pode consultar, de qualquer local, a movimentação dos documentos lançados e movimentados através do sistema *Lupus*, uma vez que ambos compartilham do mesmo banco de dados.

**Outra ferramenta tecnológica que tem sido muito utilizada em organizações privadas e públicas, gerando eficiência no processo de transmissão de informações e documentos, simplificando procedimentos e reduzindo custos, tem sido a intranet**

Por fim, uma ferramenta extremamente útil às atividades acadêmicas é o sistema *Reserve*, que permite a realização de reserva de equipamentos de informática e de audiovisual, de salas de aulas, de laboratórios e terminais, proporcionando melhor controle das reservas efetuadas, gerando agilidade no atendimento aos usuários, democratizando a utilização dos recursos informacionais e audiovisuais, que por serem escassos necessitam ter uma utili-

zação otimizada. Todos esses casos são exemplos de ferramentas que auxiliam para tornar o processo administrativo ou acadêmico mais eficiente, beneficiando a comunidade universitária. Apesar disso, nem todos utilizam as mesmas adequadamente, recorrendo aos meios tradicionais de resolução de alguns problemas, fato que requer uma mudança na cultura da organização.

Uma atividade acadêmica da UESB que ainda não utiliza mais intensamente os recursos da tecnologia da informação, e que já é utilizada em outras instituições de ensino superior, são as rotinas de registro acadêmico, a chamada "caderneta eletrônica". Através dela é possível agilizar o trabalho docente, efetuando o registro acadêmico, de notas e de faltas, pela *intranet*, sendo possível a posterior consulta pela Secretaria Acadêmica e pelos alunos, além de transferir os dados para o histórico escolar. Tal mecanismo gera eficiência e pode reduzir significativamente o tempo de lançamento dos registros e do acesso aos resultados.

Outra área de aplicação das tecnologias de informação que ainda não foi explorada o suficiente

pela universidade pública é a educação à distância. Esse é um tema que as instâncias da universidade ainda necessitam amadurecer, uma vez que há muita controvérsia sobre a melhor forma de utilização dessa tecnologia, ao tempo em que prolifera a oferta de cursos nessa área, sejam eles oferecidos por universidades ou por outras instituições, a maioria delas privadas. Um exemplo de curso à distância é o de educação ambiental, que está sendo promovido pelo Serviço Social da Indústria-Sesi e pelo Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial-Senai, ambos do Estado do Rio de Janeiro, desenvolvido em quatro módulos de estudo e uma avaliação final na presença de um professor. Os participantes recebem o material didático impresso e têm à disposição um *tutorial* para esclarecimento de dúvidas, além de uma equipe de monitores *on-line*. Certamente que essa questão ainda será melhor explorada pelas universidades públicas, talvez ela seja um meio de minimizar a grande carência por qualificação de grande parcela da população brasileira, isto é, um meio de reduzir a distância entre a educação superior, disponível para poucos, e do problema do imenso índice de analfabetismo do país.

Uma pequena iniciativa para contornar esse problema tem sido os projetos de "inclusão digital" que surgem timidamente no Brasil. No caso específico da Bahia, o Governo do Estado tem um programa de Inclusão Digital, chamado *Identidade Digital*, com infocentros presentes em municípios como São Félix, Salvador, Santo Antônio de Jesus e, mais recentemente, em Vitória da Conquista. Este último será administrado pela UESB, funcionando no Centro Social Urbano, com a finalidade de permitir o acesso à informática pela comunidade de baixa renda, como forma de promover, por meio da "inclusão digital", a melhoria da qualidade de vida e a qualificação para um mercado de trabalho cada vez mais reduzido e exigente. O infocentro conta com dez computadores conectados à Internet, em banda larga, com capacidade inicial para três mil acessos por mês, das 8 às 18h, de segunda a sex-

ta-feira, com projeto para atendimento também à noite, sábados, domingos e feriados. Inicialmente, também será oferecido um curso de informática básica com oito turmas de vinte alunos e carga horária de 40 horas, segundo informações divulgadas pela Assessoria de Imprensa da UESB.

Ressaltando que essa iniciativa ainda deixa à margem grande parcela da população local, esse pode ser um primeiro passo para minimizar o problema, de modo que essa população pelo menos vislumbre oportunidades de contato com a rede mundial de computadores, não sendo completamente alijada dos benefícios da tecnologia em uso. Como se sabe, uma solução mais consistente estaria na garantia da cidadania plena, com melhor distribuição de renda e acesso qualificado a todos os serviços públicos.

[...] Além disso, em um novo sistema de comunicação que fala cada vez mais uma língua universal digital tanto está promovendo a integração global da produção e distribuição de palavras, sons e imagens de nossa cultura como personalizando-os ao gosto das identidades e humores dos indivíduos. As redes interativas de computadores estão crescendo exponencialmente, criando novas formas e canais de comunicação, moldando a vida e, ao mesmo tempo, sendo moldadas por ela (CASTELLS, 1999, p. 40).

Abordar a questão do emprego das novas tecnologias da informação nos processos de gestão pública e de atendimento à comunidade, discutindo uma experiência específica que se aproxima das tentativas de implantação do chamado "governo eletrônico" com vistas à modernização, agilidade, eficiência e inovação na prestação de serviços públicos, foi o objeto do presente texto. Com base em dados e informações cedidas pelos setores da UESB buscou-se analisar as diferentes implicações, as possibilidades e os contratempos da implantação de ferramentas modernas de gestão que, indubitavelmente, contribuem para aproximar os serviços oferecidos, informações e oportunidades para as pessoas que delas necessitam. Inegavelmente, ainda falta muito para alcançar um nível satisfatório de emprego dos recursos tecnológicos que se destinem a uma parcela mais significativa da população, mas considera-se importante docu-

mentar esses passos iniciais, constituídos em meio às dificuldades e percalços sempre plurais enfrentados no serviço público.

## REFERÊNCIAS

BALLONI, Antônio José. Por que gestão em sistemas e tecnologias de informação? *Revista Unicamp*, 2002. Disponível em: <<http://www.revista.unicamp.br/infotec/artigos/balloni.html>>. Acesso em: 30 jun. 2004.

CASTELLS, Manuel. *A sociedade em rede*. 6. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999. 698 p.

CEBRIÁN, Jaun Luis. *A rede*. São Paulo: Summus, 1999. 162 p.

KEEN, Peter G. W. *Guia gerencial para a tecnologia da informação: conceitos essenciais e terminologia para empresas e gerentes*. Rio de Janeiro: Campus, 1996. 328 p.

LASTRES, Helena M. M.; ALBAGLI, Sarita (Org.). *Informação e globalização na era do conhecimento*. Rio de Janeiro: Campus, 1999. 320 p.

LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane Price. *Sistemas de informação*. 4. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999. 389 p.

O'BRIEN, James A. *Sistemas de informações e as decisões gerenciais na era da internet*. São Paulo: Saraiva, 2001. 504 p.