



UNESCO Brasilia Office
Representação da UNESCO no Brasil

Novas Tecnologias e a Comunicação Democratizando a Informação

Jorge Werthein
Representante da UNESCO no Brasil

Brasília
2004

Artigo publicado, em 03 de fevereiro de 2004, no Observatório da Sociedade da Informação, de responsabilidade do Setor de Comunicação e Informação da UNESCO no Brasil.

© UNESCO, 2004
BR/2004/PI/H/17

O autor é responsável pela escolha e pela apresentação dos fatos contidos nesta publicação e pelas opiniões aqui expressas, que não são necessariamente as da UNESCO e não comprometem a Organização. As designações empregadas e a apresentação do material não implicam a expressão de qualquer opinião que seja, por parte da UNESCO, no que diz respeito ao status legal de qualquer país, território, cidade ou área, ou de suas autoridades, ou no que diz respeito à delimitação de suas fronteiras ou de seus limites.

Novas Tecnologias e a Comunicação Democratizando a Informação*

Jorge Werthein
Representante da UNESCO no Brasil

As novas tecnologias hoje ocupam um lugar essencial em nossas vidas. Constituem a estrutura de nosso sistema de comunicação, seja local, nacional, internacional ou global. E elas são responsáveis por profundas transformações no relacionamento que temos em todas as áreas de nossa vida: no trabalho, em casa, na escola e no lazer. O fato é que agora “temos” que conviver com as novas tecnologias e há muito isso deixou de ser uma opção: quer queiramos ou não elas estão aqui, do nosso lado, interferindo profundamente em nossa relação com o mundo. A começar por uma reformulação da noção de tempo e de espaço que elas nos impõem. É necessária uma revisão completa nesses conceitos.



Teríamos muito o quê falar sobre as implicações psicológicas e sociológicas das novas tecnologias na vida das pessoas, mas sobre isso existem estudos variados. Aqui vamos explorar a evolução das novas tecnologias de comunicação e o uso delas no desempenho da prestação dos serviços públicos aos cidadãos ao longo dos últimos anos. Como era na década de 90 e como é hoje. Falaremos sobre os conceitos e compromissos internacionais assumidos na área da comunicação, passando por direitos humanos e o direito ao acesso à informação, assim como a liberdade de imprensa, elemento crucial na garantia deste acesso.

Falaremos também brevemente sobre a democratização da informação e como ela é promovida hoje pelo Estado, e sobre a democratização do conhecimento como questão fundamental para uma mudança na realidade dos excluídos sociais e digitais e que recebe muita atenção da parte da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura, a UNESCO, em todo o mundo. E, naturalmente, falaremos também dos programas e contribuições da UNESCO neste caminho da democratização do conhecimento.

A era da nova sociedade informatizada, que trabalha quase que em tempo real, nos coloca muitos desafios. Traz um tipo diferente de viver: um viver instantâneo que afeta profundamente as relações entre as pessoas. E, em especial, a relação entre o serviço público e os cidadãos. É isso que estamos vivendo hoje e, fatalmente, uma relação diferente nos será apresentada amanhã, tamanha é a velocidade com que os avanços tecnológicos acontecem. Nosso principal desafio é não apenas conviver bem com a era atual, e tudo o que a tecnologia já nos oferece - o que já é muito! -, mas também mantermos uma postura aberta e um olhar de aprendiz a tudo o que é novo que nos surge a cada instante. Porque é esse novo que, ao longo do tempo, afeta nossos parâmetros, nossos conceitos, enfim, toda a nossa vida e nosso relacionamento com os outros. É a permanente mutação da realidade individual e coletiva no planeta.

Falar em novas tecnologias nos obriga a discutir e a delimitar, na medida do possível, o que são estas novas tecnologias hoje. Enfatizamos aqui: hoje. Referimo-nos a um retrato instantâneo dos instrumentos mais comuns que dispomos. Muitos de nós acessa, constantemente, os mais conhecidos modos de comunicação como, por exemplo, **o telefone, o telefone celular, o fax, a Internet...** Cada um desses modos de comunicação, envolve um sem número de tecnologias que nos conduzem a outra enorme gama de opções. Segundo dados da União Internacional de Telecomunicações, analisados pela

professora da Universidade de São Paulo (USP) Heloiza Matos, o Brasil está em 5º lugar no mundo em número de telefones fixos instalados e está entre os 10 primeiros com relação ao número de telefones celulares.

Outros meios de comunicação de massa já bastante disseminados entram na lista: **rádio, cinema, televisão**. Estes são meios muito conhecidos e que também têm registrado evolução sem precedentes em sua função de prestar informações à sociedade. Rádio e televisão vêm se tornando, constantemente, interativos. Ao mesmo tempo em que o ouvinte escuta um programa de uma emissora de rádio, ele pode falar ao rádio com o locutor ao vivo, pode enviar mensagens por e-mails que são lidas no segundo seguinte, e isso tudo cria uma dinâmica de ação-e-reação inesgotável. E por consequência, uma atuação ao vivo sobre a realidade. É a interatividade em funcionamento.

Na televisão o mesmo já acontece em algumas circunstâncias, como as coberturas jornalísticas ao vivo, quando o cidadão que está diante da tela de sua TV, sentado no sofá da sala de sua casa, recebe mais informações sobre um acidente, por exemplo, do que as pessoas que estão vivenciando o próprio acidente!

Alguém poderia perguntar: mas televisão é uma nova tecnologia? Seguramente afirmamos que sim. Os usos mais recentes da televisão – entre eles as emissoras com vocação para a divulgação de temas de áreas específicas da informação e do saber – provam que, a cada dia, surgem novas maneiras de operar esta mídia. Basta falar em TV Educativa, TV Cultura e Canal Futura, no âmbito de canais abertos, e a TV Escola, no fechado, para ficar apenas nas que transmitem informação para a educação. As duas primeiras mais antigas e a última recente. Todas têm papel muito importante nos tempos atuais e se adaptam como podem aos novos recursos surgidos para agilizar sua função de informar e de levar conhecimento a um grande número de pessoas ao mesmo tempo.

Mesmo diante das baixas audiências de algumas dessas emissoras voltadas a temas específicos no Brasil, é imperdoável que não se coloque o destaque merecido à função dessas mídias, ou da TV Câmara, TV Senado, TV Justiça, que aproximam os cidadãos dos diferentes poderes da República de maneira impressionante. Não é de se menosprezar a força que existe no fato do eleitor acompanhar o desempenho em plenário do deputado em quem votou, por exemplo. Ainda há muito a evoluir, é certo. Mas a mídia televisão é uma das mais poderosas em todo o mundo e, em especial, no Brasil, onde possui uma história de sucesso em sua disseminação enquanto meio de comunicação e de facilitador do acesso à cultura.

Com referência ao segundo grupo de tecnologias da comunicação que eu menciono aqui - rádio, cinema, televisão – é preciso marcar a diferença fundamental com relação ao primeiro grupo – telefones, fax e Internet. Este primeiro grupo permite uma comunicação individual e personalizada, enquanto que o segundo, a comunicação já acontece de um único emissor para muitos receptores ao mesmo tempo. Daí sua extrema competência na capacidade de difundir campanhas públicas, informações do Estado, informações jornalísticas e educativas.

É oportuno também falar um pouco, como dissemos anteriormente, sobre os direitos do receptor no processo de comunicação promovido pelas diferentes mídias. Trata-se da ponta da relação “emissor – mensagem – receptor”: o público em geral e o cidadão em particular. A liberdade de expressão é a base de todos os demais direitos e garantias individuais. E isso desde fins do século XVIII, quando surgiu a noção não apenas de que cada pessoa pode expressar o seu pensamento livremente, mas também que nenhuma outra pessoa ou instituição tem o poder de decidir o que o outro pode ler, ouvir ou assistir. Há toda uma literatura em defesa da liberdade de expressão e da liberdade de imprensa. A

importância desses temas é tal que os coloca no topo da lista de referência quanto aos direitos do ser humano.

A *Declaração Universal dos Direitos Humanos*, adotada em dezembro de 1948 e hoje endossada por mais de 130 países além de diversas convenções regionais, em seu Artigo 19 diz o seguinte:

“Todo indivíduo tem direito à liberdade de opinião e expressão; este direito inclui a liberdade de, sem interferência, ter opiniões e de procurar, receber e transmitir informações e idéias por quaisquer meios e independentemente de fronteiras”.

Outro documento sobre a liberdade de informação de especial importância para as Américas é a *Declaração de Chapultepec*, de 1994. O Brasil adotou a Declaração em 1996. A Declaração de Chapultepec estabelece princípios fundamentais em relação à liberdade de informação. Em seu Artigo I, a *Declaração de Chapultepec* diz o seguinte:

“Não há pessoas nem sociedades livres sem liberdade de expressão e de imprensa. O exercício dessa não é uma concessão das autoridades, é um direito inalienável do povo”.

Vale lembrar dois artigos seguintes:

Artigo 2 – “Toda pessoa tem o direito de buscar e receber informação, expressar opiniões e divulgá-las livremente. Ninguém pode restringir ou negar estes direitos”.

Artigo 3 – “As autoridades devem estar legalmente obrigadas a pôr à disposição dos cidadãos, de forma oportuna e equitativa, a informação gerada pelo setor público. Nenhum jornalista poderá ser compelido a revelar suas fontes de informação”.

Seguem-se outros sete artigos, totalizando os 10 que constituem a *Declaração de Chapultepec*, que estão disponíveis na Internet.

A UNESCO também assinou o documento. Segundo o diretor Geral da UNESCO, Koichiro Matsuura, este documento é um dos mais importantes sobre liberdade de imprensa na América. A democracia não pode funcionar sem liberdade de imprensa: essa é definitivamente a posição da UNESCO e a própria convicção do Diretor Geral.

Voltemos à década de 90, que não faz tanto tempo assim. O que aconteceu de novo desta época até hoje, ano 2003, primeira década do século XXI e com a utilização de todos os meios tecnológicos disponíveis? Cito como exemplo a obtenção de certidões da secretaria da Receita Federal, da Secretaria da Fazenda ou do INSS há cerca de 10 anos. Permitam-me refazer o caminho necessário para que o cidadão tivesse a demanda atendida. Era preciso:

- deslocar-se até a sede da repartição pública responsável pela certidão, que normalmente estava localizada no centro da cidade e a pessoa tinha que tomar ônibus – às vezes mais de um – ou enfrentar trânsito até chegar lá;

- chegando à repartição, era necessário colocar-se na fila, normalmente grande, e aguardar atendimento, também normalmente por um bom período de tempo;

- ser atendido, e preencher formulário solicitando a informação, entregar o formulário preenchido em troca de um protocolo;

- voltar com este mesmo protocolo para pegar o documento solicitado cerca de 10 dias depois, ou mais, dependendo do documento solicitado;

- dirigir-se novamente à repartição e, se outro documento não for exigido para o atendimento da demanda, a pessoa recebia sua certidão na hora. Caso contrário, voltava outro dia de posse do documento adequadamente providenciado.

Logo nos primeiros anos do século XXI, essa situação mudou bastante. Descreveremos rapidamente, as ações incluídas hoje na obtenção das mesmas certidões fornecidas pelos governos em muitas repartições públicas do Brasil. É preciso:

- se a pessoa dispõe de um computador com acesso à Internet - sentar-se à frente do computador, acessar o site da repartição e procurar a área de fornecimento do documento que está sendo solicitado; se não tem, dirige-se a um Centro de Atendimento ao Cidadão ou a um quiosque público onde possa ter acesso à Internet;

- fornecer algumas informações exigidas para a produção do documento;

- acessar o documento em alguns segundos;

- fazer a impressão do documento.

Esse processo não leva mais do que alguns minutos. Se for uma guia de pagamento de imposto e você deixou passar a data do vencimento, não tem o menor problema: o site fornecerá uma guia atualizada que o cidadão pode pagar também via internet no minuto seguinte à obtenção da guia!

Não é difícil perceber que o relacionamento do cidadão com os serviços públicos está, hoje, alterado profundamente. O processo que melhor exemplifica isso é o governo eletrônico, assunto no qual o Brasil está na frente de muitos países da América Latina e de outras partes do mundo. O Programa Governo eletrônico tem como objetivo proporcionar maior eficiência à Administração Pública visando melhor atendimento às necessidades dos cidadãos.

Troca permanente de documentos internos, compras virtuais em sistemas como o pregão – um tipo de licitação que vem sendo muito usado no portal de compras do governo federal, no endereço www.comprasnet.gov.br - e um sem número de serviços oferecidos pelo portal www.governoeletronico.gov.br mostram como o governo brasileiro tem avançado na comunicação com os cidadãos.

As descrições que fizemos aqui são exemplos concretos da revolução que as novas tecnologias fizeram na vida do cidadão. E da mudança na comunicação do governo com o cidadão, que foi muito grande nos últimos anos. A atuação da rede global interativa na vida de todos nós ainda está trazendo conseqüências cujas dimensões desconhecemos. E é essa revolução tecnológica da comunicação do cidadão com o serviço público que gera uma nova dinâmica nos relacionamentos.

Expusemos toda essa argumentação para chegar ao que consideramos o cerne da questão, o ponto mais importante de todos, na comunicação e nas novas tecnologias usadas no serviço público.

Falaremos em democratização da informação devido à existência das novas tecnologias. Mas em um país como o Brasil, com um nível de exclusão digital tão grande, quem realmente tem acesso a essas informações hoje disponíveis? A democratização da informação é extremamente importante, é fato. Porém, ela faz parte de um processo que levará ainda mais longe: é preciso ter em vista a democratização do conhecimento, que é a informação transformada e capaz de efetivar mudanças na realidade das pessoas, em especial dos excluídos sociais. E este trabalho necessita da participação de todos os segmentos da sociedade, cada um dando a sua parcela e contribuição.

Não basta colocar a informação à disposição dos internautas. Isso é fundamental, porém o passo adiante será oferecer a análise dessa informação, possibilitar que as universidades, os centros acadêmicos e os centros de pesquisa possam trabalhar esta informação, extrair tudo o que pode oferecer ao cidadão, torná-las inteligíveis e compreensíveis para a população em geral, de forma que todos tenham a opção do acesso aos serviços públicos prestados por meio das novas tecnologias.

O fenômeno é muito sério, porém difícil de ser quantificado. O Centro de Políticas Sociais da Fundação Getúlio Vargas fez um exercício e, usando dados do Censo Demográfico de 2000 do IBGE editou, em abril de 2003, o Mapa da Exclusão Digital. A idéia foi estabelecer uma plataforma para análises de ações de inclusão digital, com a possibilidade de contínuas atualizações, e assim direcionar ações estratégicas tanto por parte de instituições da sociedade civil quanto dos diversos níveis do governo. Assim, temos disponíveis mais instrumentos para a construção de uma atuação integrada com outras ações que objetivam combater a miséria e a desigualdade, proporcionando um bem-estar social sustentável.

Segundo dados do Mapa da Exclusão Digital, a quantidade de pessoas que têm acesso a computadores no Brasil é de pouco mais de 16 milhões, sendo que o total da população brasileira é de quase 170 milhões. Ou seja, o total de excluídos hoje no País é de cerca de 154 milhões de pessoas.

O centro de poder político do País registrou a maior taxa de acesso à Internet: no Distrito Federal 19,22% da população fazem uso desta tecnologia. Não podemos deixar de considerar que também no Distrito Federal estão concentrados os maiores níveis de renda *per capita* do País. Obviamente que, em seguida, está o estado de São Paulo, com 15,12%, e depois Rio de Janeiro, com 12,81%.

A perversidade da situação mostra que dois estados da região nordeste estão entre as menores taxas de acesso à Internet, ainda segundo o estudo da FGV: o estado do Maranhão ficou com o menor índice, 1,44%, seguido de Tocantins, com 1,79%, e depois Piauí, com 2,02%.

O trabalho da FGV inclui o conceito de “capital digital” como sendo uma espécie de valor agregado dos impactos das novas tecnologias sobre o nível de bem-estar da população. O trabalho enfatiza, em todo o País, o acesso doméstico à tecnologia digital e, em uma certa medida, o acesso via as escolas. É constituído de duas partes: um banco de dados, com uma base de dados primários e secundários visando identificar o público-alvo de ações destinadas à inclusão digital, e uma segunda parte que é a de possibilitar a transformação da informação em conhecimento da parte do usuário, visando a construção de um mapa das oportunidades políticas de inclusão digital por meio de um diagnóstico crítico das causas e conseqüências da exclusão digital.

Na verdade já existem inúmeras iniciativas do governo no sentido de diminuir a exclusão digital. Alguns exemplos bem-sucedidos mostram isso, como veremos a seguir. No âmbito federal - reforço, existem muitos outros projetos - uma boa experiência de inclusão digital é o Programa Nacional de Informática na Educação, uma iniciativa do Ministério da Educação por meio da Secretaria

de Educação a Distância criada em abril de 1997 e desenvolvida em parceria com os governos estaduais e alguns municipais. O Ministério e o Conselho Nacional de Secretários Estaduais de Educação estabelecem as diretrizes do Programa, sendo que em cada unidade da federação há uma Comissão Estadual de Informática na Educação que tem como principal objetivo introduzir as novas tecnologias de informação e comunicação nas escolas públicas de ensino médio e fundamental como ferramenta de apoio ao processo ensino-aprendizagem. As diretrizes do Programa são estabelecidas pelo Ministério da Educação. Em cada unidade da federação, há uma cujo papel principal é o de introduzir as Novas Tecnologias de Informação e Comunicação nas escolas públicas de ensino médio e fundamental.

Já no âmbito municipal, há um exemplo que merece ser lembrado e é exatamente aqui na cidade de São Paulo. Trata-se do projeto de Capacitação para Utilização de Novas Tecnologias de Comunicação e Informação, conhecido por Inclusão Digital do Professor, da Prefeitura de São Paulo. Para participar, o professor deve se inscrever exclusivamente via Internet, pelo *site* www.educacao.sp.gov.br, e seguir as orientações até que receba um chamado do banco que, mediante análise da documentação apresentada, oferece um crédito para a compra de um micro-computador. Este projeto, embora simples, tem sido um sucesso e tem possibilitado diminuir a exclusão digital junto aos professores da capital paulista.

É com essa compreensão da importância da inclusão digital para o processo de desenvolvimento que a UNESCO possui extenso trabalho voltado para o assunto. A estrutura da Organização possui uma área especial para **Comunicação e Informação**, na qual desenvolve projetos, no mundo todo, de acesso digital a todos, de educação a distância, de governo eletrônico e ainda de promoção à liberdade de imprensa. No Brasil, a cooperação técnica da UNESCO nesta área acontece por meio de acordos estabelecidos com parceiros como o governo e instituições do terceiro setor.

Citaremos apenas alguns exemplos de projetos que estão sendo realizados atualmente dentre outros em andamento e em fase de implementação.

- Com relação à **liberdade de imprensa**, a UNESCO no Brasil, além de atividades isoladas, iniciou este ano uma parceria com a Associação Nacional de Jornais (ANJ) no sentido de desenvolver uma Rede de Defesa da Liberdade de Imprensa, que está atualmente em fase de planejamento.

- Um passo muito importante no trabalho da UNESCO na área de Comunicação e Informação é o portal do **Observatório da Sociedade da Informação**. O *site* é o ponto de encontro de todos os países de Língua Portuguesa que buscarem, na Internet, informações sobre a Sociedade da Informação ou atividades referentes ao assunto. Assim como esses mesmos países são responsáveis pelo fornecimento de informações que estarão disponíveis a todos no *site*.

A principal conclusão que podemos tirar de toda a situação apresentada é que a inclusão digital está intimamente ligada à inclusão social. E que todos os esforços no sentido de diminuir a imensa lacuna entre as pessoas que têm computador e acesso à Internet e aquelas que não têm merecem e precisam ser valorizados e multiplicados. Não basta ter a informação, insistimos: o importante é ter a informação e transformá-la em conhecimento capaz de gerar mudanças e melhorar a vida das pessoas.

* Versão abreviada de pronunciamento por ocasião do III Congresso Brasileiro de Comunicação no Serviço Público “Novas Tecnologias e a Comunicação no Serviço Público: democratizando a informação” São Paulo, 28 e 29 de agosto de 2003. O texto integral está disponível na publicação “Crenças e Esperanças: avanços e desafios da UNESCO no Brasil” de autoria de Jorge Werthein, páginas 320 – 336.