

# "PROGRAMA INTERNET SÊNIOR"

## *Acesso Público para o Cidadão Sênior*

### Programa pioneiro no país atende o cidadão da 3ª idade

Ampliar o acesso às potencialidades da Internet para o cidadão sênior, promovendo uma ação social destinada a enfrentar a 'barreira digital'. Esta é a proposta do "Programa Internet Sênior", desenvolvido pelo Governo de Minas através da Prodemge - Companhia de Processamento de Dados do Estado de Minas Gerais. Tudo para facilitar o aprendizado e a utilização da Web, com profissionais treinados, e o acesso gratuito aos serviços, informações e facilidades da Internet.

Idealizado e operacionalizado pela Prodemge, o programa é uma iniciativa de caráter pioneiro em Minas Gerais e no Brasil.

Ele tem por objetivo valorizar a cidadania na terceira idade, contribuindo para a qualidade de vida de quem muito já fez, mas ainda tem muito a aprender e contribuir, em sintonia com seu tempo. O "Programa Internet Sênior" faz parte do compromisso do Governo de Minas em ampliar o acesso a seus serviços para as diversas camadas da população. Tudo começou em agosto do ano passado, quando o governador Itamar Franco lançou um dos mais completos portais de informações e serviços para o cidadão: o Portal Minas ([www.mg.gov.br](http://www.mg.gov.br)).

O *site* oferece atualmente mais de 2 mil serviços dos órgãos da administração direta e indireta do Estado, como consulta de multas de veículos, pagamentos *on-line*, emissão de segunda via das contas de água e luz, verificação dos resultados da Loteria, marcação de doação de sangue no Hemominas, além de outros serviços que estão à disposição dos usuários do Internet Sênior.

Além das unidades de Belo Horizonte e Juiz de Fora, que já estão em funcionamento, o programa prevê a sua expansão para o interior do Estado, em parceria com as prefeituras. As cidades de Uberlândia e Uberaba, no Triângulo Mineiro, já estão se preparando para receber o Programa.

**Palavras-Chave:** internet; sênior, terceira idade, aprendizagem, gratuito.

#### **Tecnologia:**

Internet

**Autor:** Antonio Carlos Passos de Carvalho – Diretor – presidente da Companhia de Processamento de Dados do Estado de Minas Gerais

Prodemge - Rua da Bahia, 2277, CEP 30.160-012 - Belo Horizonte/MG  
Fone: (31) 3339-1111 - fax: (31) 3339-1250 - e-mail: [prodemge@prodemge.gov.br](mailto:prodemge@prodemge.gov.br)

Programa ligado à afiliada Prodemge - Companhia de Processamento de Dados do Estado de Minas Gerais.

**Antonio Carlos Passos de Carvalho** é diretor-presidente da PRODEMGE- Companhia de Processamento de Dados do Estado de Minas Gerais e presidente do Conselho de Informática do Estado de Minas Gerais, além de ser presidente do Programa "Pró-Confins". Possui mestrado em Political Management pela George Washington University, com ênfase em administração pública. Foi assessor da Presidência da República de 1990 a 1994, e Adido Diplomático junto à Embaixada do Brasil em Lisboa e à Missão do Brasil na OEA (Organização dos Estados Americanos), em Washington D.C., de 1995 a 1998. É Capitão de Fragata na reserva da Marinha, onde fez pós-graduação em Comunicações e Eletrônica, e exerceu diversas funções técnicas. Pertence à equipe do ex-Presidente Itamar Franco desde 1990, ininterruptamente. Representou Minas Gerais e o Brasil como Keynote Speaker no Techgov – 2001/ Devenlopment Forum, em Ottawa no Canadá, apresentando o Programa de Governo Eletrônico Mineiro

[presidente@prodemge.gov.br](mailto:presidente@prodemge.gov.br)

## **O Programa de Governo Eletrônico Mineiro e a Barreira Digital**

O Programa de Governo Eletrônico Mineiro, lançado oficialmente pelo governador Itamar Franco em 8 de agosto de 2000, definiu como um de seus eixos principais a universalização e a democratização do acesso aos serviços e informações do Governo de Minas Gerais através do uso da tecnologia da informação.

Em paralelo à ampliação da oferta de serviços *on-line* ao cidadão, cabe ao Estado a missão de trabalhar para que os benefícios advindos do uso da tecnologia cheguem de modo eficaz a parcelas mais amplas da sociedade que, por razões socioeconômicas ou até mesmo culturais, têm sido mantidas à margem desse processo. E o Governo Mineiro, que já contabiliza através do Portal Minas mais de 2000 serviços que podem ser acessados pelo cidadão num só endereço na Web ([www.mg.gov.br](http://www.mg.gov.br)), não descuidou desse aspecto relevante.

As razões que nortearam essa linha de ação programática são fruto de análise e diagnóstico que apontaram a necessidade de conciliar o trabalho de modernização da Administração Pública do Estado em direção ao Governo Eletrônico, com programas sistematizados e segmentados para públicos específicos que, no todo, compõem o espectro da chamada “Barreira Digital” em Minas e no Brasil.

O objetivo da segmentação posta em prática foi a busca da eficácia e da racionalização da utilização dos recursos públicos. Tudo em sintonia com uma visão que deve distinguir e atuar a partir de diversidades sociais, regionais, culturais, étárias e ambientais, num Estado com 17 milhões de habitantes e vasta extensão territorial, que conta com a Infovia da Prodemge – Companhia de Processamento de Dados do Estado de Minas Gerais – para integrá-lo e viabilizar a prestação de serviços públicos mesmo em localidades longínquas.

Um posicionamento estratégico que não só ajuda a direcionar e planejar melhor recursos escassos, como amplia o leque de parcerias com entidades das iniciativas pública e privada, requisito básico na linha de ação programática adotada. Porque o Governo do Estado pode e deve ser o indutor desses programas, incentivando a cooperação e apoio institucional de empresas, órgãos públicos, organizações não governamentais, entidades de classe e associações comunitárias que somarão esforços, infra-estrutura e recursos.

Desse modo, o Governo de Minas Gerais, põe em prática uma série de programas para enfrentar a “Barreira Digital” no Estado, com o suporte tecnológico da Prodemge:

- Janelas para a Cidadania, da Secretaria da Justiça e Direitos Humanos, que conta com parcerias na iniciativa privada e visa à qualificação profissional da população carcerária do Estado através do uso da tecnologia do Ensino a Distância.
- Internet Comunitária, que leva às comunidades de baixa renda o acesso à internet, através de postos de acesso público e gratuito em escolas, postos policiais, associações comunitárias e logradouros públicos, também com a colaboração de parceiros.
- Programa Internet Sênior: dentre os programas citados, merece destaque especial pelo seu conteúdo humano, ineditismo e resultados alcançados. Conheça agora, um pouco de sua história, funcionamento e resultados.

## **Programa Internet Sênior**

Ampliar as oportunidades de acesso à Internet para um segmento especial da população, quebrando barreiras culturais e de renda, investindo na qualidade de vida do cidadão da Terceira Idade em Minas. Com esses objetivos, a Prodemge lançou em abril de 2001 o Programa Internet Sênior, na noite de abertura da XVII Inforuso – Feira de Informática e Telecomunicações, em Belo Horizonte.

Visando atender ao idoso, principalmente o de baixa renda, o Programa prevê a instalação de unidades de acesso público e gratuito à Internet, onde pessoas que muito já fizeram por suas famílias e pelo país têm a oportunidade de, com o auxílio de monitores treinados (estudantes universitários), descobrir um novo mundo através da Web.

A matriz do Programa foi instalada na Sala Internet Sênior do Espaço Cultural Prodemge, na rua da Bahia, 2287, um ponto central de Belo Horizonte, capital do Estado. Na sala foram instalados microcomputadores ligados à Internet e impressoras: tudo para facilitar o aprendizado através do acesso gratuito aos serviços, informações e facilidades da Internet. Atualmente, a matriz do Programa registra mais de 40 atendimentos diários, durante seu horário de funcionamento, das 8h às 17h30min.

O Programa Internet Sênior é uma iniciativa de caráter pioneiro em Minas Gerais e no Brasil. Ele tem por objetivo valorizar a cidadania na terceira idade, contribuindo para a qualidade de vida de quem ainda tem muito a aprender e contribuir, em sintonia com seu tempo.

### **Internet Sênior no interior do Estado: parceria com prefeituras**

O dia 27 de setembro de 2001, data dedicada ao idoso, foi marcado em Juiz de Fora (MG), pela inauguração do Programa Internet Sênior na cidade, numa iniciativa conjunta da prefeitura local com a Prodemge. A primeira unidade do Programa foi instalada no Cento de Convivência do Idoso D<sup>a</sup> Itália Franco, ligado à Associação Municipal de Apoio Comunitário (AMAC), que fica na rua Espírito Santo, 434 (Centro), funcionando de segunda a sexta-feira, das 8 às 17h.

A estrutura inicial do Programa em Juiz de Fora conta com micros ligados à Internet e monitores, nos moldes da matriz BH, sendo mais uma opção de lazer e conhecimento para os usuários do Centro de Convivência, integrando-se às atividades já oferecidas. Atualmente, 2800 pessoas são inscritas na entidade para as atividades de lazer, cultura, saúde, convívio social e, agora, informática/Internet. Cerca de 500 pessoas visitam o local diariamente.

A Prodemge estruturou as redes elétrica e lógica e fez a configuração dos equipamentos, sendo responsável também pela conexão à Internet, além do treinamento dos universitários que funcionam como monitores.

Em breve, também em parceria com as prefeituras locais, serão inauguradas mais duas unidades do Programa Internet Sênior, nas cidades de Uberlândia e Uberaba, no Triângulo Mineiro. O objetivo é, em parceria com as entidades municipais de ação social e atendimento ao idoso, expandir o Programa para as demais regiões do Estado.

## **Internet Sênior passo – a – passo: quebrando barreiras**

Para viabilizar o desenvolvimento e ampliação do Internet Sênior foi realizado um planejamento que contemplou a esquematização do processo de atendimento, envolvendo a escolha do local onde inicialmente seria montada a matriz do Programa. A escolha natural recaiu no Espaço Cultural Prodemge, devido a sua localização privilegiada e infra-estrutura adequada para o atendimento ao público.

Além disso, foi dimensionada a demanda inicial e realizados contatos, para efeito de divulgação, com entidades que congregam idosos como o Clube da Maturidade, Sesc etc. Antes do Internet Sênior entrar em funcionamento experimental, foram feitas visitas a postos públicos de acesso a Internet, de modo a definir critérios e metodologia de atendimento. Fixou-se o tempo mínimo de 40 minutos para a navegação na Web, caso o local estivesse com sua capacidade de atendimento esgotada. No caso de haver disponibilidade de micros, o tempo de navegação é irrestrito.

Quando o usuário chega a uma unidade do Internet Sênior, ele é atendido por um dos monitores que realiza uma avaliação de seus conhecimentos sobre informática e Internet, já diante do micro. De acordo com o conhecimento detectado na conversa inicial o monitor o prepara para o treinamento de acordo com uma cartilha especialmente confeccionada para as aulas introdutórias, passando desde a coordenação motora para o uso do mouse, até as noções básicas sobre o funcionamento de um computador, seu sistema operacional, programas, o navegador, lista de sites indicados, dentre outras informações.

Os monitores são estagiários de nível universitário, recrutados preferencialmente nos cursos de Comunicação Social, Psicologia e Computação.

De acordo com as estatísticas de atendimento, a maioria nunca teve a oportunidade, seja por fatores culturais, familiares ou sociais, de utilizar um micro e navegar na Internet. O trabalho dos monitores envolve um importante aspecto psicológico, que é justamente desmistificar pré – conceitos arraigados de que tecnologia e idade não andam juntas, demonstrando com paciência e dedicação que, com poucas aulas, o aluno sênior já estará navegando com desenvoltura, criando seu e-mail, lendo notícias, acessando serviços públicos etc.

Outro aspecto de natureza também psicológica e comportamental diz respeito à melhoria da qualidade de vida do idoso: no Internet Sênior ele cria um ambiente de camaradagem, convívio e calor humano, fazendo das visitas ao local um programa prazeroso em seu cotidiano. Ainda segundo as estatísticas de atendimento, cerca de 90% dos usuários iniciais retornam, tornando-se frequentadores habituais.

Os usuários que possuem um certo poder aquisitivo, animam-se a usar o computador em casa (ou mesmo a comprá-lo, caso ainda não o possuam), mantendo uma conversa atualizada com filhos e netos, demonstrando com orgulho, segundo depoimentos colhidos, os conhecimentos recém adquiridos.

Outra questão importante diz respeito à prestação de serviços públicos, de modo a facilitar o dia-a-dia de muitos que, sem a opção do acesso à Internet, teriam de se deslocar para postos fixos de atendimento para efetuar o pagamento de contas, a marcação de exames, a emissão de segunda via de documentos, consultar contracheques, fazer pesquisas etc. Vale ressaltar também que, através do Correio Eletrônico, muitos têm a oportunidade de comunicar-se com parentes em outras cidades, estados e até em outros países.

O Programa em breve contará com um site na Internet ([www.prodemge.mg.gov.br/internetsenior](http://www.prodemge.mg.gov.br/internetsenior)), já em fase de produção, que entre outros atrativos, trará jogos interativos, tutoriais e a seção Destaque da Semana, trazendo foto e perfil de frequentadores do Internet Sênior.