

INTERNET EM C@SA

22/01/2021

Autor: Armando Rech Filho

A Internet cresce a cada dia, descortinando para seus usuários um mundo de informações, serviços e também de lazer. No início, restrita ao mundo acadêmico, a Internet praticamente se restringia ao uso do Correio Eletrônico para troca de mensagens entre os pesquisadores e aos serviços de Transferência de Arquivos entre Universidades. Depois vieram outros serviços, como o News, um repositório onde são armazenados textos agrupados por áreas de interesse, o Gopher, um serviço de pesquisa a bases de informações.

O grande salto qualitativo e quantitativo no uso da Internet aconteceu a partir do surgimento da WWW-*World Wide Web*, cujo próprio nome indica, a grande teia de informações de alcance mundial. A partir de então a Internet começou a despertar a curiosidade da sociedade, extrapolando o meio acadêmico e atingindo os lares do cidadão comum: levando informação, pois não existe hoje uma área de conhecimento que não esteja presente em algum lugar do mundo; tornando serviços disponíveis, de forma que as telas de nossos computadores pessoais são cada vez mais invadidas por anúncios de produtos e formulários de pedidos; promovendo lazer, alguns até meio indecorosos para grande parte dos seres mortais.

Jamais podemos esgotar em poucas linhas o conceito: a Internet é sempre uma nova descoberta a cada dia.

As portas para este mundo encontram-se abertas aos órgãos do Governo do Estado do Paraná, desde 1993. Naquele ano, instalou-se na CELEPAR o primeiro ponto de acesso ao recém criado backbone Internet da Rede Nacional de Pesquisa, o qual migrou posteriormente para a Universidade Federal do Paraná. A CELEPAR se constitui hoje no provedor de acesso à Internet para todos os Órgãos do Governo Estadual, através do qual mais de dois mil usuários acessam os pontos mais remotos do planeta em busca de informação para suas atividades cotidianas.

Até o ano passado, o funcionário do Governo tinha o uso restrito aos escritórios dos órgãos, acessando a informações e serviços na busca da melhoria dos resultados do seu trabalho. E por que não estender o uso, ultrapassar as

fronteiras do escritório e levar o acesso à Internet para dentro de sua casa?. E mais, por que não abrir o mundo da informação às pessoas da sua família: conjuge, filhos, netos e outros? Afinal de contas, todas as pessoas, cada uma em sua área de interesse, precisam da informação para a realização de suas tarefas.

Seguindo esta linha de pensamento, a CELEPAR implantou o programa denominado Internet em C@sa (é arroba mesmo, o símbolo que separa o nome de um usuário de Correio Eletrônico do nome do domínio onde ele está registrado).

O conceito é muito simples: quem já é usuário da Internet em um órgão do Estado, contrata um acesso discado, ganha uma senha de acesso e a partir daí passa a utilizar a Internet em qualquer lugar onde queira. E o contrato individual também é muito simples, os valores devidos mensalmente são debitados automaticamente em conta bancária. Aliás, estes valores podem ser acompanhados ao longo do mês, para controlar os gastos, através de informação que é atualizada diariamente. Ao final do mês, e antes do débito, o usuário recebe uma mensagem em sua caixa postal do Correio Eletrônico resumizando os valores que serão debitados. Com o contrato, o usuário recebe um *Kit* completo com o software necessário e um manual de instruções que contém as informações suficientes para começar a usar. A CELEPAR não instala o software na casa do usuário; no entanto, presta remotamente o suporte necessário e quando o problema não é contornado, o usuário é convidado a levar o seu micro ao laboratório da CELEPAR para verificação do problema.

Pela prestação dos serviços o usuário paga uma taxa inicial de R\$ 19,00 (dezenove reais) quando contrata os serviços, e a partir daí, uma taxa mensal também de R\$ 19,00 (dezenove reais), com direito ao uso de 15 horas de conexão em cada mês; excedendo esta franquia, o custo por hora adicional é de R\$ 1,90 (um real e noventa centavos). O perfil de utilização mostra que apenas 15 % dos usuários excedem a franquia. Esta forma de comercialização é a mesma adotada pela maioria dos provedores de serviços de acesso à Internet. Existem vários provedores de acesso à Internet no mercado, com preços diferentes e qualidade de serviço também diferentes.

A qualidade na prestação do serviço é muito importante quando se avalia um provedor de acesso à Internet. E neste aspecto a CELEPAR procura prestar um serviço diferenciado. Não existe objetivo de concorrer com os provedores privados neste segmento de mercado, e sim oferecer facilidades para que os funcionários dos órgãos do Estado sintam-se satisfeitos com o serviço. Dentre outros, podem ser citados alguns itens diferenciais:

- O usuário da Internet no Estado, que já possui a sua identificação na Internet conhecida, pode usar o mesmo endereço de *e-mail* tanto para receber suas mensagens de uso profissional como as de cunho pessoal; e para os demais membros da família pode ser atribuído um novo endereço, de forma a não misturar as mensagens do funcionário e as dos membros da família; esta é uma facilidade disponibilizada recentemente, pois até então, em que pese com nomes diferentes, as mensagens eram armazenadas em uma mesma caixa postal.
- O titular do contrato Internet em C@sa tem um espaço de 256 Kb reservado para construir uma página pessoal, do seu jeito, e torná-la disponível no servidor WEB do Governo do Estado.
- A estrutura de atendimento a problemas, opera 24 horas por dia, sete dias por semana. É a mesma estrutura do ramal 5007 da DIRET, com a qual o usuário da Rede Corporativa do Governo já está acostumado a tratar quando ocorre qualquer problema de acesso, seja na rede de terminais dos computadores centrais, na Internet, no Notes ou em outros serviços.
- Os serviços são gerenciados da mesma forma como os serviços prestados aos órgãos do Governo. Um canal para reclamações e sugestões está aberto permanentemente a todos os usuários que contratam o acesso Internet em C@sa. Uma simples mensagem enviada pela própria Internet ou pelo Notes, chega ao conhecimento dos administradores do serviço, não excluindo o contato pessoal ou telefônico, se assim o usuário o desejar.
- A estrutura de acesso é outro fator preponderante na qualidade do serviço de acesso à Internet. É muito desagradável o usuário discar para seu provedor na hora em que ele deseja (e tem certas horas onde o desejo de muitas pessoas ocorre simultaneamente!), e encontrar, ao invés da sua conexão, o tom de ocupado. Por isso, a estrutura de acesso da CELEPAR está equipada com linhas telefônicas digitais e modens da mais alta qualidade, e dimensionada para atender a todos os usuários com uma

probabilidade muito pequena de encontrar-se todas as portas ocupadas em um dado momento. Esta disponibilidade é gerenciada, devendo ser ampliada quando as estatísticas de uso demonstrarem a necessidade. Da mesma forma é gerenciada a utilização do canal de acesso ao backbone da RNP, cuja taxa de ocupação deve permitir sempre um bom desempenho e respostas rápidas para os acessos do usuário.

Falando-se em tempo de resposta e disponibilidade, é importante salientar que não é somente a qualidade da estrutura de acesso do provedor que é responsável pela qualidade no uso da Internet. Por mais que a placa fax modem do micro seja de boa qualidade e os modems de acesso sejam de primeira linha, pode acontecer que numa determinada discagem o usuário não consiga uma conexão, ou esta apresente um nível de ruído acima dos padrões aceitos para comunicação de dados. Isto pode impedir a sua autenticação no sistema de acesso ou prejudicar a velocidade de transmissão dos dados. Outro fato é que a Internet é formada por uma cadeia de computadores e roteadores que se interligam, cadeia esta que a mensagem de um usuário percorre, passo a passo, até chegar ao seu destino final onde está disponível, por exemplo aquela página WEB que deseja acessar. Neste caminho, podem ser encontradas máquinas ou circuitos de dados congestionados, isto quando não se encontram fora do serviço. Some-se ainda a própria performance do servidor onde reside a página WEB solicitada ou o arquivo a ser transferido. Há certos ambientes que são simplesmente impossíveis de serem acessados com bom desempenho, e isto tudo foge ao controle do usuário e do seu provedor. A Internet não tem um dono, cada um é dono da sua parte, ninguém fica zelando pela performance da Internet, pois ela é um todo que forma-se a partir da soma das partes. Tanto isto é fato que já se fala em reconstruir uma Internet para uso universitário com backbone separado dos backbones de Internet comercial.

E então, mesmo com este potencial de problemas vale a pena investir no uso da Internet? Vale a pena levar o seu acesso para casa? Claro que vale! O que o bom usuário da Internet precisa é ter a consciência do mundo onde ele está inserido e não usar os percalços como mais uma fonte de stress. O valor é indiscutível, a quantidade de informações é inesgotável, os serviços estão surgindo cada vez mais, vai ser muito difícil no futuro alguém estar fora da Internet. Aliás, é tanta informação, que existem hoje correntes que já se preocupam e discutem, questionando os benefícios e os males que podem advir do excesso de informação, recomendando o uso com parcimônia, buscando informações que agreguem valor à atividade dos indivíduos.

Os menos iniciados costumam encontrar dificuldades nos seus primeiros passos na Internet. E é assim mesmo, isto não deve ser motivo de preocupação, pouco a pouco os horizontes vão se abrindo. A Internet não ensina-se, a Internet aprende-se. A cada dia há uma nova experiência, uma nova descoberta e, com o tempo, vêm a segurança e a sensação do domínio do acesso à mais vasta fonte de informação existente no Universo.

Para acessar os serviços, os Coordenadores de Atendimento da CELEPAR orientam o processo de contratação. Em alguns órgãos, inclusive, existem pessoas que se mostraram interessadas em centralizar o contato com a CELEPAR, facilitando o processo de assinatura do contrato.

*** Eng. Armando Rech Filho**

- *Gerente de Serviços de Rede da CELEPAR*

- *Vice-Presidente do Conselho Diretor da BRISA - Sociedade Brasileira para Interconexão de Sistemas Abertos*

- *Mestre em Telemática pelo CEFE*